

■ 理不尽なクレマーに負けない現場対応の極意を元刑事が伝授！

悪質ハードクレーム・トラブル解決術講座

「どうしてくれるんだ！」「今すぐ結論を出せ！」「インターネットで流すぞ！」…。近年、いわゆる“モンスタークレマー”が急増しており、その理不尽かつ悪質・執拗な要求に苦慮する企業・担当者は少なくありません。本講座では、元刑事の経験を生かしながら、これまでに様々な企業のトラブルや悪質なハードクレーム、事件事故を多数解決してきたプロの特命担当が、企業を揺さぶる不当な要求や悪質・執拗なクレームへの対処法、解決へと導くテクニック、組織の危機管理体制のあり方などについて、実例を多数交えながら指導いたします。ぜひご参加ください！

1. 大クレマー時代

- (1)クレームの何故
- (2)「天の声」と「落とし穴」
- (3)誤ってすむ初期対応
- (4)顧客不満足

2. モンターの心理

- (1)社会の閉塞感
- (2)煽るマスコミ報道
- (3)瞬間沸騰型
- (4)サイレントと「言わないと損だ」

3. 事件から学ぶ

- (1)クレームに絡む事件
- (2)お礼参りの恐怖
- (3)反社会的な手口
- (4)白と黒からグレーな時代

4. 特殊クレマーの手口

- (1)百戦錬磨
- (2)最初の一撃とパニック
- (3)怯え恐怖心と焦り
- (4)社会現象とレベルアップ

5. モンスタークレマー対応要領

- (1)謝罪の理論武装
- (2)理不尽な要求を捌く
- (3)同意も反論もしない技術
- (4)迅速対応と解決の違い

6. 現場力の達人

- (1)実態把握と見極め
- (2)ギブアップトーク
- (3)冷静に燃える海猿の技術
- (4)“気”と毅然力

7. 組織の危機管理

- (1)個人の責任と組織対応
- (2)明確な方針と備え
- (3)相棒と組織総合力
- (4)危機管理さしすせそ

8. 断り上手はトラブル知らず

- (1)有機的連携と組織力
- (2)接客力は護身術
- (3)110番と警察相談
- (4)備えあれば憂いなし

と き 平成23年 **2月17日(木)** 13時30分～17時

ところ **広島商工会議所 3階 306号会議室**
広島市中区基町5-44 駐車場はありません。

参加料 **会員(広島工議所) 5,000円、一般 10,000円**
※当日ご持参ください。(テキスト代・消費税を含みます)

講師

(株)エンゴシステム

えんかわ さとる

代表取締役・クレームリスクマネジメントコンサルタント **援川 聡氏**

◆プロフィール◆ 大阪府警OB。元刑事の経験を生かし、店舗や企業で発生する特殊クレームや事件事故の解決を多数手掛けてきたプロの特命担当。2002年に独立、現在、特殊クレームの見極めや対応方法の指導・サポートを行っている。同氏の適切かつ確実な“解決術”は各方面から高く評価されており、とくに悪質クレーム対応のエキスパートとして全国的に知られている。

著書に「クレーム処理のプロが教える断る技術」、「困ったクレマーを5分で黙らせる技術」、「知識ゼロからのクレーム処理入門」(共著)、「クレマーの急所はここだ!」、「医療機関のクレーム完全対応マニュアル」(DVD-ROM)などがある。NPO法人地域安全協会副理事長。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■ ■ ■ ■

広島商工会議所 人材開発チーム【担当：田中】

〒730-8510 広島市中区基町5-44

(082)222-6691 FAX(082)222-6006

E-mail:tanakaa@hiroshimacci.or.jp

FAX (082)222-6006
広島商工会議所 人材開発チーム 田中行き

企業経営をめぐる諸問題への対応と実務講座⑤

「悪質ハードクレーム・トラブル解決術講座」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒	-	
	TEL	()	-	FAX () -
	業種	-----		
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当をO印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。