

オンラインライブ中継による東京・名古屋・大阪同時開催

悪質クレーム対応の鉄則とクレーム対応文書例

～事例検討～

タイプ別クレーマーの心理と対応術

主催：(社)企業研究会 / 協力：TAC(株)

《開催要領》

東京会場

- 日 時● 2014年8月1日(金)
13:00～17:00
- 会 場● 企業研究会セミナールーム
(東京：麹町5丁目)

名古屋会場

- 日 時● 2014年8月1日(金)
13:00～17:00
- 会 場● TAC名古屋校
(名古屋：名鉄バスターミナルビル9F)

大阪会場

- 日 時● 2014年8月1日(金)
13:00～17:00
- 会 場● TAC梅田校
(大阪：梅田センタービル5F)

《オンラインLIVE》 セミナーとは

当セミナーは、講師が来場する東京会場をメイン会場として、その模様を名古屋会場・大阪会場に中継致します(名古屋会場・大阪会場への講師の来場はありません)。中継については、TV製作会社である(株)東通が担当し、双方向コミュニケーションにより、名古屋会場・大阪会場からの質疑応答も可能です。
(裏面のご案内もご覧下さい)

講 師 表参道法律事務所 弁護士 横山雅文 氏

講師紹介

昭和38年2月9日生。中央大学法学部法律学科卒業。平成3年4月弁護士登録。国内法律事務所の勤務弁護士を経て、平成10年10月表参道法律事務所設立。現在、東京弁護士会住宅紛争処理委員。著書に『プロ法律家のクレーマー対応術』(PHP新書)。



《申込書》一般社団法人 企業研究会 セミナー事務局宛

■受講料：1名(税込・資料代含)

(申込書をFAXでご送信いただく際は、FAX番号をお間違えないようご注意ください。)

↓希望会場に「○」をご記入下さい。 **FAX:03-5215-0951**

正会員	32,400円(本体価格 30,000円)
一般	35,640円(本体価格 33,000円)

■参加要領

申込書はFAX、または下記担当者宛E-mailにてお送り下さい。当会ホームページからお申込み頂けます。後日(開催日1週間～10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。
※よくあるご質問(FAQ)は当会ホームページにてご確認ください。([TOP]→[公開セミナー]→[よくあるご質問])
※お申込後のキャンセルはお受けしかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理の方のご出席をお願いいたします。
※最少催行人数に満たない場合は、中止とさせていただきますことでもありますので、ご了承下さい。

■お申し込み・お問い合わせ先

一般社団法人企業研究会 公開セミナー事業グループ
担当/川守田 E-mail: kawamorita@bri.or.jp
TEL: 03-5215-3514 FAX: 03-5215-0951
〒102-0083 東京都千代田区麹町 5-7-2 麹町 31MTビル 2F

	《東京会場:141349-0707》 2014.8.1 タイプ別クレーマーの心理と対応術		
	《名古屋会場:141350-0707》2014.8.1 タイプ別クレーマーの心理と対応術		
	《大阪会場:141351-0707》 2014.8.1 タイプ別クレーマーの心理と対応術		
ふりがな 会社名			
住 所	〒		
TEL		FAX	
ふりがな ご氏名		所 属 役 職	
E-mail			
ふりがな ご氏名		所 属 役 職	
E-mail			

*申込書にご記入頂いた個人情報、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業のご案内をお送りする際に利用させていただきます。

タイプ別クレマーの心理と対応術

13:00

■ご参加頂きたい方■

- ・法務部門、お客様相談(カスタマーサポート)部門、営業部門、品質部門等で、クレーム対応の実務を担当される方
- ・クレーム対応の基本的知識と、クレーム対応文書作成について体系的に理解、習得されたい方

■プログラム■

1. 悪質クレマーとは
悪質クレマーには顧客対応ではなく法的対応
2. 法的対応とは
3. 法的対応に移行する判断基準
4. 実効性のあるクレーム対策
事例式マニュアル/クレーム事例検討会
5. 悪質クレマーのタイプ別特質と対応の基本
 - (1) 性格的問題クレマー
 - (2) 精神的問題クレマー
 - (3) 常習的問題クレマー
 - (4) 反社会的勢力悪質クレマー
6. タイプ別事例とクレーム対応の具体的話法・送付文書等
 - (1) 性格的問題クレマーの事例
 - (2) 精神的問題クレマーの事例
 - (3) 常習的悪質クレマーの事例
 - (4) 反社会的勢力悪質クレマーの事例
7. クレーム対応7つの鉄則
 - ① まず謝罪から
 - ② 事実確認先行
 - ③ 感情的対応厳禁
 - ④ 法的対応移行の判断
 - ⑤ 交渉窓口弁護士移管の通知
 - ⑥ 法的手続きを躊躇しない
 - ⑦ クレーム事例の記録化

≡ ご案内 ≡

※講師とご同業の方のご参加はお断りする場合がございます。
※最少催行人数に満たない場合、開催中止とさせていただきます。

※セミナー中、映像及び音声のトラブルがあった場合は、下記の通り対応をさせていただきますので、ご了承の上、お申度をいただけるようお願い申し上げます。

■映像など切断した場合、再接続してから講義を再開致します。

■接続が回復できない場合、もしくは音声途切れるなど 配信品質が著しく低下した場合、受講料を返金させていただきます。

17:00