

基本対応からトラブル対処まで段階的かつ体系的に習得

対象：管理者・経営者<全業種対応>

クレーム対応徹底マスター

クレーム対応は企業経営の基本

主催：岡崎商工会議所 中小企業相談所

接客対応や商品管理を常に心がけていても、どうしてもクレームはおきてしまうものです。クレーム対応は企業経営の基本であり、迅速・誠実かつ適切に対応することで、顧客満足につながり新たなファンづくりに結びついていきます。この講座では、クレーム対応の基本中の基本をお伝えします。直ぐに解決したい第1段階から、トラブルに発展してしまった第3段階まであらゆる事態を想定して段階的かつ体系的な構成となっています。この機会に徹底習得しませんか！

日時

平成24年7月24日(火) 13:30~16:30

会場

岡崎商工会議所 5階 501会議室

内容

1. クレームの基本的な考え方 クレームは宝の山 貴重な情報をビジネスに活かす！
・・・でも、対応を失敗してしまう理由って何だろう？
2. クレームの段階的対応
- 第1段階 = 初期対応

↓

第2段階 = 中期対応

↓

第3段階 = 終期対応

感情的アプローチ 感情 > 知性 > 理性
ここで新たなファン作り！ **全員が当事者意識を持つ！**

客観的アプローチ 相手が証拠を提示しない場合
相手のクレームがウソだったら！

理論的アプローチ トラブルになってしまった！
終期対応へ移行するタイミング 弁護士の活用
3. 悪質クレーム対応<トラブル対策> 暴力団対策・警察の活用・弁護士の活用
4. クレームの予防 クレーム事例を活かして、予防に役立てましょう！
ハインリッヒの法則 事前説明(情報提供)の大切さ

受講料 7,000円

(但し、岡崎商工会議所会員は 3,500円)

申込先

岡崎商工会議所 担当：和田紫野

TEL:53-6500 FAX:57-2189

振込先

岡崎信用金庫本店 普 0027917 もしくは

三菱東京UFJ銀行岡崎支店 普 541451

口座名義：岡崎商工会議所 中小企業相談所

所長 杉浦昌幸

【講師プロフィール】

板垣 謙太郎 氏 ソレイコ経営法律事務所 代表

弁護士 中小企業診断士 一般社団法人中小企業支援ナビ 登録専門家
早稲田大学法学部卒業後、平成6年司法試験合格。平成9年弁護士登録。

大手損害保険会社の顧問弁護士を務め、15年間に渡って、交通事故等の紛争解決に従事する。

悪質なクレーマーや暴力団組員等との交渉も数多く経験し、クレーム対策のノウハウを蓄積する。

損害保険会社の社員や保険代理店等へのセミナーも数多く実施。

現在は、弁護士・中小企業診断士として、中小企業を法務・経営の両面から支援している。

【お申込み】FAX：57-2189 岡崎商工会議所 和田行

クレーム対応徹底マスター【7月24日(火)申込書

受講者氏名(ふりがな)		役職	事業所名		従業員数
連絡担当者名		業種	TEL	FAX	

ご記入いただいた情報は、岡崎商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するのをはじめ、講師には参加者名簿として配布します。