

クレーム対応セミナー

～事例にみるタイプ別悪質クレマーの心理と対応術

－悪質クレーム対応の鉄則とクレーム対応文書例－

◆小売業、サービス業のお客様相談室のご担当者様

お客様からのクレームは宝物だなんて思っていませんか？確かに、一般のお客様からのクレームからは、たくさんの学びや気づきを得ることができます。いただいた意見や指摘を新商品開発やサービス改善に活かす企業も少なくありません。しかし、悪質クレマーは違います。悪質クレマーに対しても一般のお客様と同じように対応してしまうと、時間をただ浪費するばかりではなく、対応した社員の精神的疲弊を伴います。悪質クレームであっても、素早い適切な判断と文書によって適切に対応することで、無駄な精神的負担や時間のロスを防ぐことができます。本セミナーでは、悪質クレーム対応において第一人者の弁護士が、具体的悪質クレーム事例を元に、悪質クレマーをタイプ別に分類。その特質と対応のポイントを説明、悪質クレマーに送付する具体的な文書例も提示し、解説をします。

■ 内容

- | | |
|--|---|
| 1 顧客主義と悪質クレマー
悪質クレマーには法的対応 | (1)タイプ別特質と注意点
(2)タイプ別対応の基本 |
| 2 悪質クレマーのタイプ
(1)性格的に問題のある悪質クレマー
(2)精神的に問題のある悪質クレマー
(3)常習的悪質クレマー
(4)一般人の衣をかぶった反社会的勢力悪質クレマー | 4 具体的事例とクレーム対応文書
弁護士窓口移管通知 |
| 3 タイプ別難クレマー事例の具体的検討 | 5 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)法的対応の判断(5)交渉窓口弁護士移管の通知 (6)加害行為に対する素早い手続 (7)クレーム事例の記録化 |

■ 講師 横山 雅文 氏 (よこやま まさふみ) 表参道法律事務所 弁護士

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 <著作>東京弁護士会編「民事介入暴力マニュアル・改訂版」(共著)「プロ法律家のクレマー対応術」(PHP 新書)

■ 日時 2012 年 6 月 6 日 (水) 13:30~16:30

■ 会場 きゅりあん (品川区立総合区民会館) 4 階 第 1 特別講習室 〒140-0011 東京都品川区東大井 5-18-1

■ 費用 25,000 円 (税込) *テキスト代含む

■ お問い合わせ ナレッジマネジメントジャパン株式会社 B-Seminar 担当 Tel: **0120-453-706**

ホームページ <http://www.kmjpn.com> 電子メール: seminar@kmjpn.com

■ お申込み 下記をご記入の上、**今すぐ FAX** して下さい。ホームページからもお申し込みいただけます。
お申込みを受付後、受講票及び請求書をお送りいたします。セミナー3 日前までにお振込みください。

※ セミナー日の前日 17:00(前日が日祝日の場合は、前営業日)までは、無料でキャンセルすることができます。それ以降のキャンセルについては受講費用全額をご請求致します。

FAX 番号 : 03 - 5575-2277 <<6 月 6 日 (水) 13:30~16:30 クレーム対応セミナー>>

受 講 者 名		フリガナ	
会 社 名			
ご 住 所	〒		
部 署 名		役 職 名	
TEL		FAX	
E-mail アドレス			