

# 競争力が身につくクレーム対応

- 日時: 4月20日(水) 13:00~15:00 ■会場: ホテル日航大阪 4F 間の間  
 ・受付開始 12:30~ 大阪市中央区西心斎橋西心斎橋1-3-3  
 ※地下鉄御堂筋線「心斎橋」⑧出口直結
- 参加費: 1名様 3,000円

## 最前線！クレーム対応は究極の教育場面

お客様からのクレームは必ず発生します。お客様の不平不満を受け止めたり、責められたり、怒鳴られたりすることは、担当者にとって極度の緊張感や精神的な負担も増え「早く解決したい」「できれば関わりたいくない」というのが本音かもしれません。しかし、その対応を一步誤ると企業イメージの悪化だけではなく、存続そのものを問われるほどのダメージを被ることもあります。本セミナーでは、最前線に立つスタッフと共に現場でのクレーム対応を26年間続ける当社の解決事例を検証しながら、経営者必修のリーガルセンスと解決へのポイントをご紹介します。

### セミナー概要

#### 【第1部】

#### 1 クレームの対応と解決までの流れ

- ◆基本は「判断軸」をもつこと
  - 敬意と感謝と熱意をもって
  - 主体的に係ることで責任感が生まれる
  - 解決できた時の達成感が自信につながる
- ◆原動力は「人」
  - 社員の潜在能力を引出し、感性を磨くことが重要
  - 正しいことを正しく行う組織を作る

#### 2 解決へのポイント

- ◆組織的対応とは
  - これ以上は譲らない=デッドラインの見極め方
  - 折衝から見抜く相手の目的が解決のカギ

#### 【第2部】

- ◆こんな時どうする(質疑応答)

### 講師

松崎 等

㈱パーフェクトディフェンス・会長

大阪府警察本部刑事部捜査四課OB。その経験を活かして、危機管理実践に特化したコンサルタントとして幅広く活動。数々の現場経験に裏付けられた原理原則から、現場で実践できる具体的な解決方法を経営者の皆様にはわかりやすく伝えることを目的とし、生きた事例を本セミナーにて発信継続中。どんなトラブルも任せて安心、現場スタッフの強い味方との名をはせる。●資格: 行政書士 ●信念: 現場に足を運ぶこと

### 予告

#### 2016年 危機管理実践セミナー

- 毎月 第3水曜日 13時~15時
- 場所 ホテル日航大阪
- ・5/18 「言葉磨き・心磨き - 礼儀礼節」
- ・6/15 「危機管理 - 会社法を読む！」

※内容は変更の場合もあります

■主催 株式会社パーフェクトディフェンス

危機管理実践のスペシャリスト(警察OB)が中心にメンバー構成「守り」に特化したコンサルティングを展開中、企業の健全経営に貢献し、過去300社以上の社長を支援。

FAX 06 - 6761 - 7449

※ご記入頂きました情報は個人情報保護法に則り、セミナーのご案内にのみ利用します。

■ 貴社名 \_\_\_\_\_  
 ■ お名前 \_\_\_\_\_  
 ■ ご同伴者お名前 \_\_\_\_\_

■ ご住所 \_\_\_\_\_  
 ■ お役職 \_\_\_\_\_  
 ■ ご連絡先 \_\_\_\_\_

お問合せ先: TEL 06-6761-7445

パーフェクトディフェンス

検索

セミナー予約