

札幌開催決定!**2008年11月**

SPクラブ危機管理セミナーのご案内

クレームとは何か? どう対応すれば良いのか? ～基本的な取り組み方や対応のポイントを学ぶ～

企業に寄せられるクレームにはさまざまなものがあります。特に近年では、インターネット等をはじめとする情報ツールの発達により、その形態は巧妙化、複雑化しております。

そして、そのクレームへの対応の如何によっては、企業の信用や信頼を著しく低下させ、業績の悪化を招き、最悪のケースに及ぶ・・・ということも決して珍しいことではないという実状は、各種報道等で皆さまもご周知いただいている通りです。

また、クレームは必ずしも消費者からとは限りません。「ウチの会社は、消費者との直接取引や対応をしていないから大丈夫!」という企業であっても、取引先、得意先などから、無理難題や不当な要求を執拗に迫られるケースもあります。しかし、顧客や取引先は企業にとって重要なステークホルダーであることから、その対応に悩まされ続けていたり、逆にクレームの相手が何者なのか、その人物や組織、背景など詳しい実態がつかめずに対応に苦慮しているという企業が多いのではないのでしょうか。

今回のセミナーでは、これらを踏まえて、近年のクレームの実態(悪質クレームや不当要求、反社会的勢力の実態等も含む)やクレームに対する基本的な取り組み方や初期対応のポイント、更には実践的な対応について事例等を交えながら、当社取締役 池田 功が講師としてわかりやすく解説いたします。

年末年始の繁忙期は特にクレームが増えることが多いと思います。実際にクレームに直面したとき、慌てることなく、迅速かつ適切な対応ができれば、消費者や取引先との信頼関係を更に固く築くことができ、ひいては顧客満足の向上やロス削減にもつながり、クレームをピンチではなく、チャンスとすることができるのです。

危機管理ご担当の方はもちろん、実際にお客さまと対応されるご担当者や管理職の方、店舗責任者の方など、広くご参考いただける内容となりますので、是非ともご参加ください。

たくさんの皆さまのご来聴をお待ち申し上げます。

【講師】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 取締役 池田 功

【講師プロフィール】

警視庁にて20年にわたり刑事として捜査に従事。主に暴力団対策を担当。警視総監賞・警視庁長官賞等を数多く受賞。平成12年、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。本社にて数々のクライシス対応の指揮をとる総責任者を経て、取締役西日本統括本部本部長として、西日本4拠点の業務を統括する。現在、本社にて取締役リスクマネジメント第1本部本部長として、営業部門とコンサル部門を統括、指揮を行っている。

開 催	日:2008年11月6日(木)
時 間	間:セミナー:15:30~17:00(受付は、15:00より) 懇親会:17:00~
セ ミ ナ ー 会 場	チサンホテル札幌 2F ましゅうAB 札幌市中央区北2条西2丁目
懇 親 会 会 場	同ホテル 2F はまなす
地 址	図: http://www.solarehotels.com/chisun/hotel-sapporo/map/detail.html
定 員	員:50名
参 加 費	費:無料

◎ご出席、ご欠席にかかわらず、電子メールかFAXのいずれかでご返信ください。

電子メール: spclub@sp-network.co.jp

FAX 番号: 011-631-1802

ご出席の場合、ご出席になる方の「御社名」「ご出席者名」「部署・お役職名」「ご連絡先」「メールアドレス」をご記入ください。FAXでのご連絡は、ご返信フォームをプリントアウトいただき、必要事項をご記入の上、FAX 返送願います。

なお、定員に達し次第、×切とさせていただきますのであらかじめご了承ください。

お問い合わせ:株式会社エス・ピー・ネットワーク
札幌営業所 担当:大内 011-631-1801

2008年11月 SPクラブ危機管理セミナー ご返信フォーム

◎下記の表にご記入の上、**011-631-1802** までご返送ください。

※該当するほうにチェックマークをご記入願います。

セ ミ ナ ー	<input type="checkbox"/> ご出席	<input type="checkbox"/> ご欠席
懇 親 会	<input type="checkbox"/> ご出席	<input type="checkbox"/> ご欠席

御 社 名			
	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
ご 氏 名			
部 署 名 お 役 職 名			
お 電 話 番 号			
F A X 番 号			
メー ル ア ド レ ス			

★本セミナーは、札幌会場のほか、東京、名古屋、大阪、広島、福岡の各会場でも開催いたします。ご希望により他会場へご参加いただくこともできます。他会場の日程・会場等の詳細は、SPクラブ事務局までお問い合わせください。

◎ご記入いただきました個人情報は、当社の各種セミナーやその他のサービスのご案内、会員サービスのご提供、および改善に関する目的にのみ利用いたします。

◎当社、個人情報保護方針につきましては、当社Webサイト (<http://www.sp-network.co.jp/course.html>) をご覧ください。



FAX送信先：**011-631-1802**

お問い合わせ：株式会社エス・ピー・ネットワーク
札幌営業所 担当：大内 011-631-1801