

2010年5月



無料

SPクラブ危機管理セミナーのご案内

事例研究！難クレームの実状と対応 ～その時あなたは？事例を徹底研究します！～

「難クレーム」と呼ばれる非常にやっかいなクレームは、近年増え続け、その内容も複雑化かつ、多様化しております。会員企業の皆さまも、そうしたクレームの対応には頭を悩まされていることと思います。

また、誤った対応により、企業存続が危ぶまれる事態を引き起こしてしまうのではないかと、相手から言われるがまま要求を受入れてしまっている・・・といった企業も少なくないのではないのでしょうか。

今回のセミナーでは、これまでのクレーム対応をテーマにした SP クラブ危機管理セミナーの内容を一新し、こうした難クレームの実状と対応について、いくつかの難クレームの事例を徹底的に研究します。また、それぞれロールプレイングも行っており、難クレーム対応の現場を疑似体験していただきます。

実際に難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ます。ぜひ、今回のセミナーにご参加いただき、さまざまなクレームに対する豊富な実践経験から得た当社ならではのノウハウの一端を学んでいただきたいと思います。

【今回は以下の事例を予定しております】

1. 営業担当者が外周中に起こした事故から発生したクレーム
2. 女性社員へのストーカー的顧客(取引先)からの不当要求
3. 法人に対する押し込み商法と代金回収を口実とした居座り
4. 消費者に対する販売、サービス提供から発生した重クレーム
5. その他

※なお、事例は変更になる可能性があります。また、ぜひ取り上げて欲しいという事例がございましたら、お手数ですが当社営業担当者までご相談ください。

【講師：プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 小竹 一

海上自衛隊退官後、約10年に渡りサービス業に従事。エス・ピー・ネットワークに入社後は、過去の職歴により習得したスキルや経験を活かし、顧客対応の第一線にて、リスクマネージャーとして悪質クレームや長期化した案件を数多く対応した経験を有する。現在も会員企業の皆さまからの対応相談や現場の状況に即した解決策等をご提案するコンサルティング及びサポート業務を手がけるエキスパートとして活躍。

【ご参加対象】

危機管理部門の管理者、担当者の方はもちろん、実際にお客様と対応される営業部門や店舗の管理者、担当者、その他、総務部門や受付、来客対応をされる方々やその管理者の方など、お客様や外部の方と接する機会のある方々など、幅広くご参加いただけます。

開 催 日: 2010年5月28日(金)
 時 間: セミナー: 15:30~17:00(受付は、15:00より)
 セミナー会場: チサンホテル札幌 2F ましゅうA・B 札幌市中央区北2条西2丁目
 地 図: <http://www.solarehotels.com/chisun/hotel-sapporo/map/detail.html>
 定 員: 50名
 参 加 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「貴社名」「氏名」「部署名・役職名」「電話番号」「FAX 番号」「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、〆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: 阿部 011-631-1801

2010年5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 ご出席 ご欠席

貴社名			
	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
氏名			
部署名 役職名			
電話番号			
FAX番号			
メールアドレス			

★札幌会場以外の、東京、大坂、名古屋、福岡会場では別テーマで開催の予定です。他会場の内容、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：阿部 011-631-1801