

2011年11月

無料**SPクラブ危機管理セミナーのご案内****危機管理的視点から見た悪質クレームへの対処法**

日々の業務の中で、直接・間接を問わずさまざまな形でお客さまとの対応が行われていると思います。お客さまとのやり取りでは、商品やサービスの改善に結びつく貴重なご意見・ご要望が大半であると思いますが、最近ではお客さまの権利意識の高まりや商品のクオリティー向上などから、お客さまの欲求も非常に高いものとなっており、対応されている中で、お客さまがヒートアップされて、過剰な要求を繰り返したり、罵倒するなど、反社会的勢力に属する者たちと見極めがつかないようなケースも増え、対応するスタッフの皆さまも萎縮してしまうことも多いようです。

また、要求が店舗等で受け入れられない場合、メーカー等へその矛先を変え、直接対応を迫るといったようなケースも増加傾向にありますので、従来はB to Bであった企業も、今後はそうした最終消費者との対応が避けては通れない時代となっています。

今回のセミナーでは、当社が対応を行った豊富な実践経験から導き出した、悪質クレームや不当要求への対処法として、その対応要領と危機管理的顧客対応について解説するとともに、代表的な事例をあげ、ケーススタディ式に学んでいただきます。

危機管理にかかわる部門の管理者並びにスタッフの皆さまはもちろん、代表取締役をはじめとする経営陣の皆さまにも、ぜひお越しいただきたく存じます。

【講師プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 総合研究室 西尾 晋(ニシオ シン)

OCCO 認定コンプライアンス・オフィサー

北海学園大学法学部卒業。法政大学大学院修士課程在学中の2001年、エス・ピー・ネットワーク入社。約2年間、リスクマネージャーとして都心部の小売店において、反社会的勢力対応や不当要求対応を始めとする危機管理支援業務に携わった後、本社にてリスクコンサルタント、リスクアナリストとして従事。この間、会員企業のクレーム対応マニュアルの作成も多数担当する。2004年4月より大阪支社にて、クライアント企業の危機管理態勢構築業務、危機管理対応支援業務等に携わるとともに、大阪支社におけるコンサルティング部門の確立に携わる。現在もリスクアナリストとして活躍しており、特に危機管理法務やビジネスコンプライアンス全般に関するコンサルティング業務やその支援を得意とする。

開 催	日:2011年11月15日(火)
時 間	間:セミナー: 15:00~17:00(受付は、14:30より)
セ ミ ナ ー 会 場	場:チサンホテル札幌 ましゅうの間 札幌市中央区北二条西 2-9
地 址	図: http://www.solarehotels.com/chisun/hotel-sapporo/map/detail.html
定 員	員:30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「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:柳 011-631-1801

2011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。

<p>※該当するほうにチェックマークをご記入願います。</p> <p style="font-size: 1.2em;">セ ミ ナ ー <input type="checkbox"/> ご出席 <input type="checkbox"/> ご欠席</p>			
貴社名			
	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
部署名 役職名			
氏名			
電話番号			
FAX番号			
メールアドレス			

★本セミナーは、札幌会場のみで開催いたします。東京、福岡では、クレームをテーマとしたセミナーを開催いたします。また、他会場では別テーマでのセミナーも検討しておりますので、詳細が決まりましたら、メンバーズサイト上などでお知らせいたします。

◎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：柳 011-631-1801