



無料

2012年7月 企業危機管理セミナーのご案内

クレームへの実践対応：不当要求対応編 ～ “NO” と言える自信と対応に向けて～

クレームにはさまざまな態様がありますが、その中でもその見極めや対応が非常に難しく、手をこまねいている、あるいは対応に失敗して事態を大きくしてしまったなどの問題を抱えてしまいがちなのが「不当要求」に関してではないでしょうか。

また、「不当要求」の手段も内容もどんどん複雑化、多様化しており、多くの企業の皆さまが、どのように対応すれば良いのか頭を悩まされていることと思います。

今回のセミナーでは、「不当要求」とはそもそもどのようなものなのか、どのような手段を用いて仕掛けられてくるものなのか、その実態や形態を知っていただき、皆さまが困窮されている「不当要求」に対し、企業としてどこまで対応するのか、あるいは拒否するのかの「見極め方」についてお話しいたします。

さらに、「不当要求」の場に実際に遭遇した際の実践的な対応や、よく使われる言葉巧みな手口や心理術について事例を交えて解説し、近年非常に多くなっているメール対応や回答する際の注意点などについてもお話しいたします。

物販系企業、不動産系企業、接客系企業等の第2対応担当者・または最終対応者、総務部門担当者、コールセンター部門担当者、お客様相談室担当者、人事部門担当者など、特にいつも「不当要求」の対応にお困りの企業、実際に「不当要求」の対応をされているスタッフの皆さまには必須のセミナーとなります（もちろん、各部門の管理者の方のご参加も大歓迎です）。

たくさんの皆さまのお越しをお待ちしております。

◆今回のセミナー骨子

1. 不当要求の実態
2. 不当要求の形態と見極め
3. 不当要求への実践対応
4. 対応時の注意点
5. メールでの対応注意点

※なお、当日の内容は若干異なる場合もございますので、予めご承知くださいますよう、お願いいたします。

【講師プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 東京事業部 派遣受託課 森田 久雄(モリタ ヒサオ)

悪質クレームや反社会的勢力対応等のクライシス対応、防犯・防災等のリスク対応支援等、顧客対応部門にて実践対応の経験を積み上げ、その豊富な経験から得たノウハウにより、企画部門において会員企業にさまざまな提案を行う傍ら、北海道から九州まで全国の SP クラブ会員企業や、アミューズメント協会、石油業協会等の団体からの依頼を受け、「反社会的勢力実践対応」「悪質・不当要求実践対応」「企業防犯実践対応」等のセミナーを実施し、多くの企業・団体より高評を得ている。

開催日：2012年7月26日(木)
 時間：15:20～17:00(受付は、15:00より) ※懇親会はございません。
 セミナー会場：札幌全日空ホテル 23階 白樺 札幌市中央区北3条西1丁目2-9
 地図： <http://www.anahotel-sapporo.co.jp/access/>
 定員：40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：infodesk@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

2012年7月 企業危機管理セミナー 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
部署名 役職名			
氏名			
電話番号			
FAX番号			
メールアドレス			

◎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、ご提供、および改善に関する目的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**