

第 46 回セミナーのご案内
～悪質クレームへの対処～

2013 年 12 月 27 日
お客様満足研究会

どんな難渋悪質ヘビークレームでも おまかせ！

2014 年度はこれで乗り切ろう！

激震の 2013 年も、はや年の瀬となりましたが、お客様対応に明け暮れる毎日のみなさまには、さぞかし苦勞の多い 1 年だったのではないのでしょうか。今年開催した当会のセミナーが、少しでもお役にたてたことを願っています。

さて 2014 年にはどんなクレームが待っているのでしょうか。サービス業界の食品偽装事件など企業の信頼を損なう事件が後を絶たない現状では、消費者の企業を見る目はまたまた厳しいものなるに違いありません。

クレームはより過酷なものが予想されます。これを好機にとばかりに、難癖、便乗、ゆすり、たかり、詐欺まがいのクレームが増えるのではないのでしょうか。それに対処するのは第一線のお客さま対応にあたる皆様方です。

新年早々ではありますが、今年 1 年の厳しいクレームへの対応をつつがなく乗り切るために、悪質なクレーム対応を数々経験した元ピップ㈱お客様相談室長 朝倉公治氏の講演と、難しいクレーム事例にどう対処するかของกลุ่ม討議の 2 部構成のセミナーを用意しました。

クレーム対応には自信があるという方、まだ少し自信が持てないと思われる方、ややこしいクレーム対応に苦手意識のある方、ご参加をお待ちします。

【今回の研修の目的】

1. 悪質なクレームにはどんなものがあるのか。
2. 適切な対応のポイントを学び、苦情のスムーズな解決を探る。
3. グループ討議により、具体的な消費者対応事例を様々な角度から見つめ、最適な対応を検討する。
4. 同じ悩みを持つ同業種、異業種の方々との交流を図る。

◆スケジュール

◆日 時 2014 年 1 月 22 日（水） 13：00～16：30 （受付：12：30 から）

◆場 所 大阪薬業年金会館（裏面地図を参照ください）

◆内 容

《第一部》 講演「難渋クレームとその対処について」

～タイプ別対応・対処方法～

講師 朝倉公治氏

ACAP 西日本支部研修部会長

お客様満足研究会世話人

元ピップ㈱お客様相談室長

《第二部》 グループ討議（グループ内自己紹介、具体的事例）

1. 失敗事例 2 事例グループ討議
2. 発表
3. 失敗しないためにグループ討議
4. 発表
5. 講評

◆研修費 会員：8,000 円 非会員：12,000 円

＊当日受付でお支払いください。

◆申込締め切り 2014 年 1 月 15 日（水）

◆申込先【返信先】当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

◆問い合わせ先：お客様満足研究会

大阪市北区梅田 1 丁目 11 番－4－1100

TEL：06（4799）9271

大阪薬業年金会館

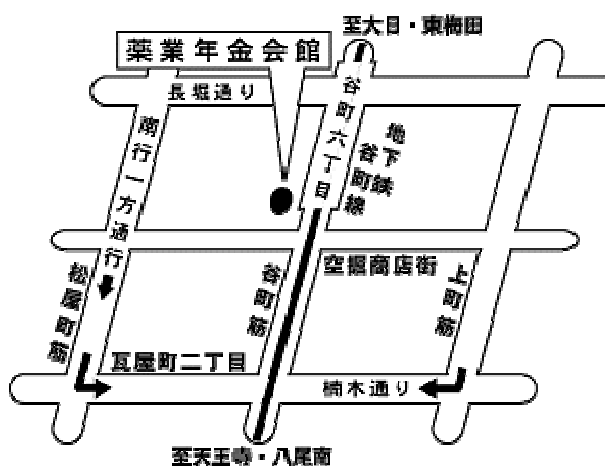
〒542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番4号

T E L (06) 6768-4451

F A X (06) 6768-0510

会場地図



●電車でお越しになる場合

新幹線「新大阪」駅からは、地下鉄御堂筋線で「心斎橋」駅まで約15分

地下鉄長堀鶴見緑地線「心斎橋」駅から「谷町6丁目」駅へ約4分

地下鉄谷町線「東梅田」駅から「谷町6丁目」駅へ約8分。

地下鉄「谷町6丁目」駅C階段4番口と直結しています。

●駐車場はありません。

車でのご来館はご遠慮下さい。