第47回セミナーのご案内 スキルアップ研修

2014年2月21日 お客様満足研究会

法を知ってクレームに勝つ!!

~もう何も怖がることはありません~

謹啓 厳しい寒さが続きますが、日々何かしらの問題を抱えながらご奮闘のことと存じます。 今回のセミナーは、皆様がいつも感じておられること、そうです![法律を知ってさえいれば、 こんなクレームに負けることはないのだが]という最も頭を痛めている課題にお応えします。

なんだ この要求は!これって法的にはどうなんだろう?

基本的な法律の知識さえあれば、こんなことで、頭を悩ませることはありません。クレームに関係してくる法的知識を身につけておけば、何も怖がる必要はないのです。悩む前に学びましょう!!!

このテーマの最適任者として、皆様のリクエストが最も多い、弁護士の松田恭子氏を今回もお招き致します。実体験に基づいた最新の事例をもとに、わかりやすく法的な側面から説明していただきます。過去に受講された方にも大変役立つ情報を提供いただきます。

クレーム対応の際に、あの時に聴いておけば良かったと後で悔やまないように、是非ともこの機会を活用してください。受講後は、自信を持ってどんなクレームにも対応できる新たな自分を発見することになるでしょう。

顧客対応部門の責任者、ご担当の方のご参加をお待ちしております。

敬具

■日 時 2014年3月28日(金)13:00~16:30 (受付時間12時30分)

■場 所 大阪薬業年金会館(地図参照)

■内 容

第1部 講 演 『難クレ―ム事例と法的根拠』

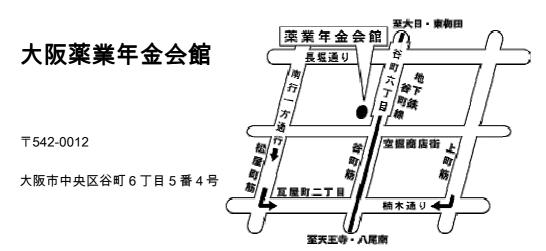
講師:松田 恭子弁護士(フロンティア法律事務所パートナー) 専門分野は不動産関係で特にショッピングセンターや百貨店等の 商業施設案件を得意とし、多くの実績をあげている。また、クレ ーム対応もライフワークとして取り組んでおり、スキルアップの ためのクレーム対応の講演を行政機関や大手企業において年60 回以上実施する他、実際に企業担当者からバトンを引き継いで、 悪質クレーマーとの交渉、裁判もてがけている。

第2部 『なんでも相談』

今まであるいは今、皆様が専門家から一度確認してみたかった案件に ついての相談をお受けします。どんなことでも結構です。 松田弁護士からお答えいただきます。 現在お困りの案件、すでに終了した案件いずれでも結構です。 先生にご相談されたい案件を、別紙フォーマットあるいは直接返信メールでご連絡ください。 ご相談内容の詳細は当日でも結構です。その場合、案件のテーマのみで も事前にお知らせください。

- ■参加費 会員 10,000円 非会員 15,000円 * 当日受付でお支払いください。
- ■申込み締め切り 2014年3月21日(金)
- ■申し込み先【返信先】当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com 会社名・所属・氏名(ふりがな)を書いて、ご返信ください。
- ■問合せ先:お客様満足研究会(OM研究会)

地図



T E L (06)6768 - 4451

FAX(06)6768 - 0510

●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。