

経営支援

元刑事による、正しいクレームの受け方・悪質クレマーの対処法

クレーム対応・危機管理セミナー

お客さま商売にクレームはつきものです。「貴重なご意見」がほとんどではありますが、中には初めから金品の要求を目的とし、執拗に攻撃してくる「悪質クレーム」もあります。20年間の刑事経験とカジュアルチェーン店の経営に携わる商売人としての経験を持つ講師が、クレームの裏返しは商売を繁盛させる「ニーズ」であることを心に響かせた上で、具体的な事例をもとに対応方法のポイントを法的な根拠を踏まえてわかりやすく解説いたします。ぜひ、この機会にご参加ください。

講師プロフィール

株式会社ランシシステム 執行役員 CS室 室長

あおき しげお
青木 茂男 氏



八王子の老舗漆器屋に生まれ、商売人の父親の背中を見て育つ。大学卒業後、警視庁の組織犯罪(暴力団)担当の刑事として20年間職務を全う。その後、全国100店舗を有するカジュアルチェーン店の経営に携わる。商売人としての経験と組織犯罪対策の経験を生かし、現在、ランシシステムCS室長とし、全国各地で講演活動を行っている。

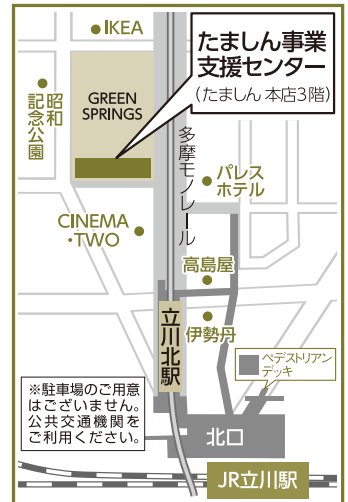
カリキュラム

1. クレーム対応の基本

- 昨今のクレーム事情
- クレームとは
- クレーム対応3つの心得
- クレーム対応4つの基本手順

2. 悪質クレマー対処法

- 悪質クレマーの実態
- 悪質クレーム対応5つのポイント
- 知っておくべき法的根拠
- 押さえておきたい110番の知識



日時 2020年**9月18日(金)** 午後**2時**～午後**4時**

会場 たましん事業支援センター [Winセンター]
(立川市緑町3-4 多摩信用金庫本店 3F)

参加費 BOB会員・創業会員 無料 / 非会員1,000円(税込み)

定員 25名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

お問い合わせ・お申込み

下記の申込書に必要事項をご記入のうえ、事務局まで **FAX** にてお申込みください。
ホームページからお申込みいただけます! <https://www.bob-net.jp>

たましん法人総合サービスBOB事務局 TEL: 042-526-7730
FAX: 042-526-7793
運営: 株式会社多摩情報メディア

貴社名	BOB会員・創業会員番号 (会員のみ記入)					
	<input type="checkbox"/> BOB会員 / <input type="checkbox"/> 創業会員 / <input type="checkbox"/> 非会員 <input checked="" type="checkbox"/> (チェック)をお付けください					
お取引店舗名	多摩信用金庫 _____ 店 ※必ずご記入ください					
住所	〒 _____					
TEL	_____					
参加者 ※記入欄が足りない場合は、本紙をコピーしてお使いください。	氏	フリガナ	役職	年齢	氏	フリガナ
				才		才
	名	フリガナ	役職	年齢	名	フリガナ
				才		才

※ご記入いただいた個人情報、たましん法人総合サービスBOBの業務及びサービスに対して使用し、それ以外の目的で使用することはありません。

※新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑み、セミナーを中止する可能性がございますので、あらかじめご了承ください。

※「イベント・セミナー申込時の確認事項」については、「たましん法人総合サービスBOB」のホームページをご覧ください。

※本セミナーへの反社会的勢力の参加はお断りいたします。