

クレーム対応のリアル～危機管理的クレーム対応セミナー～

～株式会社エス・ピー・ネットワークのプレゼンセミナー～

悪質クレームや不当要求・カスタマーハラスメント等の案件への対応に関して国内トップクラスの実績を有する当社が、対応のエキスパートが使いこなす危機管理会社のクレーム対応ノウハウと不当要求・カスタマーハラスメントからの組織防衛・態勢整備の勘所を解説します。

【主な内容】

1. クレーム対応の基本エッセンス～不当要求にも負けない危機管理会社の実践ノウハウ！

- (1) クレーム対応の基本エッセンス：危機管理的顧客対応指針5ヶ条
- (2) ケーススタディ～「不当要求対応あるある」を通じて対応の勘所を押さえる
- (3) インターネット社会を踏まえた顧客対応～メール対応等のポイント～

2. カスタマーハラスメントからの組織防衛対策～理不尽な言動から従業員と企業ブランドを守る！

- (1) カスタマーハラスメントとは何か～対策を行うために、その定義や行為類型を整理する
- (2) 企業としてなすべきカスタマーハラスメント対策～対応要領を含めて

【日 時】 2022年2月21日(月)13:30～15:30 (開場13:00)

【場 所】 大阪中小企業投資育成株式会社 九州支社「年輪ルーム」

(福岡市中央区天神 2-14-13 天神三井ビル・5階/地下鉄「天神駅」1 番出口よりすぐ)

【対象者】 経営者、経営幹部、総務・法務担当者、コンプライアンス担当の方

【費用】 無料

【定員】 10名(定員の半分以上)

【申込方法】 下欄「参加申込書」に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込ください。

大阪投資育成のHP(<https://www.sbic-wj.co.jp/allseminar/>)または

右記二次元コードからもお申し込みいただけます。(当日受付にてお名刺を頂戴いたします)



【講師】 株式会社エス・ピー・ネットワーク 執行役員(総合研究部担当) 主席研究員 西尾 晋

2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。

現在、総合研究室にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスクの研究、各種原稿の執筆を行う。

【主な著書】 ・クレーム対応の「超」基本エッセンス 新訂版(2018年、第一法規刊) ・企業不祥事の緊急事態対応「超」実践ハンドブック(2015年、レクシスネクシス・ジャパン刊) ・中小企業のための災害危機対策(2020年、第一法規刊)

【所属等】 日本危機管理学会 危機管理システム研究学会 国際危機管理学会 総合危機管理学会

※ご来場の際は、新型コロナウイルス感染防止対策にご協力ください。(マスクの着用・入室時の検温・手の消毒等)

FAX:092-724-0657

※参加申込の情報は本フォーラム講師機関と共有利用いたします。また、申込された方には出席・欠席を問わず講師機関及び弊社より、後日ご連絡させていただく場合がございます。

福岡開催「クレーム対応のリアル」申込書(2022/2/21)※受付書を送付しますので、FAX番号のご記入をお願いいたします

会社名	フリガナ	TEL	
所在地	受講者氏名	FAX	※
部署 役職	(e-mail)		
当日の無料個別相談会(○をおつけください)		希望する	希望しない