

元刑事が教える！実践的なクレーム対応マニュアル

～コロナ禍とカスハラに負けない「現場対応の決め手」～

クレームは本来「不満・指摘・要望」であり、“顧客満足度(CS)”の向上に繋がるものです。しかし、コロナ禍や戦争等の先行き不透明な社会的不安から接客の現場では、突然大声で罵声を浴びせる、不満をまき散らす、過大な要求をする等の理不尽で悪質なクレーマーが増えており、特にカスハラ(カスタマーハラスメント)は大きな社会問題になっています。クレームやトラブルは突然発生し、クレームモンスターはいたるところに潜んでいますので、クレーマーの放置は従業員のメンタルヘルスに悪影響を与え、人手不足や経営危機の要因になっています。

今回は、数多くのトラブルや難渋で悪質なクレームを解決してきた元刑事の援川先生から、最前線の情報と具体的なクレーム対応方法を分かりやすく伝授いただきますので、ぜひ受講ください。

日時 令和5年10月3日(火) 14:00～16:00

会場 富山商工会議所ビル 95号室

講師 株式会社エンゴシステム

定員48名

先着順

代表取締役 援川 聡 氏

内容 ①体感治安の悪化 ②事件と現場

③カスハラの現状 ④クレーマーの変化

⑤初期対応の重要性 ⑥現場の達人とは

⑦組織の危機管理

略歴／大阪府警 0B。大手流通業に転職し刑事の経験を活かしてトラブルやクレーム解決を行い業界の信頼を得る。2002年に(株)エンゴシステムを設立し、悪質なクレームの見極めと具体的な解決方法の指導や講演活動を行う。NHK「ニュースウォッチ9」「クローズアップ現代+」等に出演するほか NPO 法人地域安全協会副理事長でもある。著書／「職場の困った人対応マニュアル」「クレーム対応『完全撃退』マニュアル」等多数。

受講料 当所会員／無料

未会員／2,200円(税込み)

【振込先】北陸銀行本店(普)No.4807130

「富山商工会議所とやま人材情報プラザ」

(振込手数料はご負担ください)

※担当／富山商工会議所中小企業支援部/岩井/Tel.076-423-1171

※当所には駐車場がありませんので、近隣の有料駐車場をご利用ください。

クレーム対応セミナー(10/3)		申込みFAX: 076-423-1174	
事業所名		TEL	
		FAX	
受講者①		受講者②	
役職名		役職名	

※ご記入いただいた内容は、当所からの各種連絡や情報収集に利用する場合があります。