

悪質ハードクレーム・トラブル解決テクニック

～現場の力をアップするために必要な初期対応から危機管理まで～

開催日時	9月11日(火) 10:00-16:30
会場	四日市都ホテル
定員	40名(参加申込み先着順)
対象	経営者、経営幹部、管理職、部門担当者

※開催最少人数は10名とさせていただきます。

受講料	会員	9,000円/1人
	非会員	29,000円/1人
※消費税・テキスト代・昼食代を含みます。		
複数申込割引	お二人目のお申込みより全員1,000円割引	
ポイント割引	120ポイントで1名様のお申込みより受講料半額 ※ポイント保有数など詳細は事務局までお問い合わせください。	
※複数申込割引・ポイント割引の併用できます		

研修プログラム

本研修会は、刑事から大手流通業に転進して、数多くのトラブルや難渋・悪質クレームを解決してきた講師が、具体的な対応方法を分かりやすく伝授します。実際に経験したトラブルや最前線の情報をもとに、今も現場対応を続ける講師にしか語れないノウハウを大公開します。

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <p>1. クレーマーの時代背景</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)クレームの何故 (2)「不安」「不満」と心の闇 (3)重要な初期対応 (4)DモードとSモード | <p>2. モンスターの心理</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)大衆モンスター (2)煽るネットとマスコミ (3)せいだ病とかつて解釈 (4)自己中で理不尽な神様 | <p>3. トラブルから学ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)クレームに絡む事件 (2)得体の知れない恐怖 (3)グレーな時代 (4)瞬間沸騰の凶悪事件 | <p>4. 理不尽をねじ込む手口</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)モンスターの本質 (2)最初の一撃パニック (3)スピード解決の落とし穴 (4)納得と説得の壁 |
| <p>5. 現場での対応要領</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)初期対応さしすせそ (2)理不尽な要求を捌く (3)3段階対応方法 (4)お詫びの理論武装 | <p>6. 現場の達人とは</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)プライドと受け身 (2)冷静に燃える海猿 (3)ギブアップトークと耐性強化 (4)“気”と毅然力 | <p>7. 組織の危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)RMさしすせそ (2)組織のバックアップ態勢 (3)相棒と有機的連携 (4)110番と警察相談 | |

講師

えんかわ さとる
援川 聡 氏

株式会社エンゴシステム 代表取締役
NPO法人地域安全協会 副理事長、元大阪府警

大阪府警OB。元刑事の経験を生かして店舗や企業で発生する特殊クレームや事件事故の解決を数多く手がけたトラブルバスター“特命担当”。2002年に独立し(株)エンゴシステムを設立。豊富な経験を元に「特殊クレームの見極めと対応方法」の指導、サポートを行い、あらゆる企業・組織の危機、ピンチに対し、頼れるプロフェッショナルとして活躍中。NPO法人地域安全協会副理事長。
 【著書】『現場の悩みを知り尽くしたプロが教えるクレーム対応の教科書』『理不尽な人に克つ方法』他



お問い合わせ先

三重銀経営者クラブ事務局
 TEL: 059-351-6460 FAX: 059-351-7005
 ホームページアドレス <https://www.miebank.co.jp/33ir/>

お申込み方法

当社ホームページの申込フォーム <https://www.miebank.co.jp/33ir/secure-app/oder2>
 もしくは、下記フォームにご記入のうえ、FAXでお送り下さい。
 受付後、受講票・請求書を郵送させていただきます。

送信先 FAX : 059-351-7005

貴社名	会員・非会員	お申込み担当者名 (フリガナ)	所属・役職
受講票郵送先 〒		TEL	三重銀行お取引部店
		FAX	
受講者名(フリガナ)	所属	役職名	
受講者名(フリガナ)	所属	役職名	
120ポイント保有の際は、ポイント割引を利用します。	不可	120ポイントで1名様分の受講料を半額割引いたします。ポイント利用を希望されない場合は「不可」に○印をお付け下さい。	受講優待券利用番号NO.

※受講のお取消しについて 研修会開催日の前日午後5時までにご連絡をお願いいたします。
 当日ご欠席の場合は受講料を頂戴いたしますので予めご了承ください。
 ※ご記入いただいた個人情報は、今回お申込みいただいた研修会の運営のためにのみ利用させていただきます。