

Lecturer

援川 聡

株式会社エンゴシステム
代表取締役

Navigator・Lecturer

関根 拓郎

株式会社シー・アイ・エル
代表取締役



Profile

斯界NO.1のスペシャリスト

元刑事の経験を生かして数々のトラブルや難クレームを解決するクレーム対応の第一人者。「クレームの初期対応」から「悪質なクレームの見極めと対策」まで幅広くサポートをする。あらゆる企業・団体にとって頼れるプロフェッショナル。著書に『クレーム対応の教科書』（ダイヤモンド社）、『理不尽な人に克つ方法』（小学館）など。新聞・雑誌への寄稿やNHK、TBS、テレビ朝日などメディア出演も多数。



大人気セミナー講演！

クレーム対応のすべて

東京特別講演

5/11【木】

13:15～17:00

(受付12:45～)

【会場】

全日本水道労働組合・全水道会館
大会議室

東京都文京区本郷1-4-1

JR中央線・総武線・都営三田線 水道橋駅A1出口 徒歩1分

「お客様」が存在を
している
すべての
の方に。

現実と新時代の対策。 クレームも進化！

Profile

新時代の人財プロフェッショナル

「社内環境と人材育成から会社は始まる」を掲げ、数字だけではなく数字に表れない「現場」を併せて分析する。その結果として集客220%UP、売上310%UP、離職率78%削減、社内満足度95%などを達成。氏の顧客満足度は92%を超える。新進気鋭のコンサルタントとして今、もっとも注目を浴びている一人。援川氏との提携によりクレーム対応にも造詣が深い。現在自著を執筆中。

第一部 【13:15～13:45】

30分

「クレーム」の実情と予測

数字や実例をもとに現在のクレーム状況を解説。これからの時代に予測されるクレームと立ち向かうための基礎講座。

第二部 【13:50～14:50】

60分

クレームに対する心構えと対処法

リアルな現場で起きた難クレームの具体的な対処法と、担当者や会社側が臨むべき姿勢・気構えを伝授。クレームが「ご指摘」かの判断方法も。

休憩

10分

第三部 【15:00～16:40】

100分

ロールプレイングによる実践力養成

相手や内容により異なる対処方法。どのような対処・対応が適切なのか。段階を踏み解説を交えて伝授。質疑応答なども行います。

【受講費用】

28,000円

定員
87名

参加人数により割引がございます。
懇親会もございます。お申込み後にご案内を差し上げます。

お申込み後、3日以内にメールにて詳細のご案内を差し上げます。メールが届いていない場合はお手数ですがお問合せ下さい。

申込書

| | |
|------|------|
| 代表様名 | 事業所名 |
| ご住所 | Mail |
| TEL | FAX |

申込

FAX: 03-6893-3931 Mail: info@cil-japan.com

株式会社シー・アイ・エル

