

数ある企業リスクの中でもクレーム対応は「最重要課題」

クレーム・リスクマネジメントゼミナールのご提案



「すごい! 研修50選 2017版」で
当ゼミナールが紹介されています!
全国書店・Amazon 好評発売中。

こんな不安を抱えていませんか…?

- ✓ またクレームが発生してしまった …
- ✓ 適切なクレーム対応ができず、いつもこじれてしまう …
- ✓ クレーム対応に追われ、業務が滞ってしまい、心も身体も辛い …
- ✓ 従業員がクレームで辞めてしまう …



クレームにかかる「時間」「労力」「経費」「精神的ダメージ」「離職率」を
軽減、企業・組織の顧客満足向上と売上アップを目指します!

講師紹介

各業界 3 人のプロフェッショナルから学ぶことができます。



クレーム対応の司法の砦

◆ アネスティ法律事務所/シニアパートナー弁護士

勝田 亮 makoto katsuta

担当
講義

- A : 「コンプライアンス経営で差をつける」
- B : 「不祥事を未然防止 コンプライアンスマインドを養う」
- C : 「弁護士と考えるクレーム・リスクマネジメント」
- D : 「訴訟を起こされても慌てないポイント」 など



マニュアル作成の仕事人

◆ 株式会社セールスリンク/代表取締役

佐藤 なな子 nanako sato

担当
講義

- E : 「組織力と業務効率からみるリスクマネジメント」
- F : 「クレーム対応マニュアル作り方」
- G : 「仕組みづくりに必要なマニュアル作成のポイント」
- H : 「人材育成教育プログラムのコツとノウハウ」 など



クレームの現場対応のプロ

◆ Heartyりい〜す仙台/代表

若山 博美 hiromi wakayama

担当
講義

- I : 「近年のクレーム傾向と背景 クレーム基礎知識」
- J : 「知っておきたい適切なクレーム対応 6 つの手順」
- K : 「難クレームに振り回されない仕組みづくりのコツ」
- L : 「お客様のタイプ別クレーム対応のポイント」
- M : 「クレーム対応者のためのアンガーマネジメント」など

ゼミナールのご案内

- ◆ ゼミナールの「短期集中一日講座」の開講日程など詳細につきましては、HPをご覧ください。
- ◆ 企業・組織への出張ゼミナールも随時承っております。下記お申込みフォームより、お気軽にお問合せください。

出張ゼミナール料

1 コマ 90分 70,000円税込
内容、時間、人数など、お気軽にご相談ください。

お問合せ・お申込フォーム :

<http://clamane.com/contact/>

上記 講義カリキュラムA～Mを、自由に組み合わせ
選択することができます。お気軽にご相談くださいませ。

【モデル講演一例（3コマ自由組み合わせ）】

- ① 10 : 00～11 : 30 (担当 : 若山)
J : 「知っておきたい適切なクレーム対応 6 つの手順」
- ② 12 : 30～14 : 00 (担当 : 佐藤)
E : 「組織力と業務効率からみるリスクマネジメント」
- ③ 14 : 15～15 : 45 (担当 : 勝田)
C : 「弁護士と考えるリスクマネジメント」

講演料 3 コマ例 : 210,000円のところ **180,000円税込**

※開催日程、カリキュラムの組み合わせ、開始時間など
ご希望に応じて、ご提案させていただきます。



HP : <http://clamane.com>

お問合せ、ご依頼、ご相談など、お気軽にご連絡ください。

クレーム・リスクマネジメントゼミナール

☎ : 022-773-1475

Email: info@hearty-wreath.com