

プロが教える「モンスタークレマー」対応策 ～元刑事から実例で学ぶ！顧客満足から危機管理～

講師

(株)エンゴシステム 代表取締役 援川 聡

日時 平成25年 〇月 〇日 (〇)

会場

【重点講義内容】

お客様から頂戴する「ご不満・ご指摘・ご要望」。企業にとって顧客満足度は最も大切なものです。一方で、社会不安を反映して増殖する理不尽なクレマー。「社長を出せ」「誠意を見せろ」「インターネットで流すぞ」執拗で過剰な要求は悩みの種となっています。

決して他人事ではありませんが、しっかりと初期対応すれば心配はいりません。

本セミナーは、警察官から大手流通業に転進し数多くのクレームを解決してきた講師が、様々な実例を交えてモンスタークレマーを解決するテクニックと、組織として対応しなければならないリスクマネジメントのノウハウを伝授します。

I、講演

1. 大クレマー時代

(1)クレームの何故 (2)ルールやマナー絶滅危惧種 (3)グレーゾーンの拡大 (4)天の声と落とし穴

2. モンスターの心理

(1)社会の閉塞感 (2)煽るマスコミ報道 (3)情報社会に生きる不安感 (4)ホワイトモンスター

3. 事件から学ぶ

(1)クレームに絡む事件 (2)百戦錬磨 (3)反社会的な手口の変化 (4)リスク拡散社会

4. 特殊クレマーの手口

(1)最初の一撃 (2)パニック現象 (3)怯え恐怖心と焦り (4)社会現象とレベルアップ

5. モンスタークレマー対応要領

(1)重要な初期対応 (2)理不尽な要求を捌く (3)謝罪の理論武装 (4)迅速対応と解決の違い

6. 現場力の達人

(1)実態把握と見極め (2)ギブアップトーク (3)冷静に燃える海猿の技術 (4)“気”と毅然力

7. 組織の危機管理

(1)個人の責任と組織対応 (2)明確な方針と備え (3)相棒と組織総合力 (4)危機管理さしすせそ

8. 断り上手はトラブル知らず

(1)有機的連携と組織力 (2)接客力は護身術 (3)110番と警察相談 (4)備えあれば憂いなし

PROFILE 援川 聡(えんかわ さとる)

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】『クレーム処理のプロが教える断る技術』

(幻冬舎2004年12月)

『困ったクレマーを5分で黙らせる技術』

(幻冬舎2007年10月)

『知識ゼロからのクレーム処理入門』

(幻冬舎2008年6月 弘兼憲史 共著)

『クレマーの急所はここだ!』

(大和出版2008年7月)

『医療機関のクレーム完全対応マニュアル』

(すばる舎リンクージ2010年3月)

URL <http://www.engosystem.co.jp>

E-mail support@engosystem.co.jp