

「クレーマーに負けない現場対応の極意」 ～元刑事から実例で学ぶ！危機管理と護身（心）術～

講師

(株)エンゴシステム 代表取締役 援川 聡

日時
会場

2013年 ●月 ●日

【重点講義内容】

「納得がいかない！」「誠意を見せる！」社会不安を背景に増殖するモンスタークレーマー、行政窓口でもトラブルは絶えず、暴力事件まで発生しています。

真面目な公務員が、理不尽なイチャモンや言葉の暴力で心が折れてしまい組織を去ってしまう不幸な現実。

本セミナーは、警察官から大手流通業に転進し、数多くの悪質クレームを解決してきた講師が、現場対応の極意と護身（心）術を伝授します。

また、さまざまな実例を交えて、トラブルを乗り越えるテクニックと、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もわかりやすく説明します。

1. 大クレーマー時代

(1)クレームの何故 (2)「天の声」と「落とし穴」 (3)謝ってすむ初期対応 (4)顧客不満族

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)瞬間沸騰型 (4)せいだ病「言わないと損だ」

3. 事件から学ぶ

(1)クレームに絡む事件 (2)お礼参りの恐怖 (3)反社会的な手口 (4)白と黒からグレーな時代

4. 特殊クレマーの手口

(1)百戦錬磨 (2)最初の一撃とパニック (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)謝罪の理論武装 (2)理不尽な要求を捌く (3)同意も反論もしない技術 (4)迅速対応と解決の違い

6. 現場の達人とは

(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

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。日本チェーンストア協会などのアドバイザーをも勤める。

【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DVD』 (すばる舎リンクージ2010年3月) など多数

URL <http://www.engosystem.co.jp>
E-mail support@engosystem.co.jp