



～ 悪質クレーム実践対応!! ～

# 『クレーム対応セミナー Vol.2』のご案内

今回のセミナーでは、企業危機管理の専門企業から講師をお招きし、実践で蓄積した膨大なノウハウをベースに、机上の空論に陥るような表面的な苦情対応を排除した現場で即座に使えるノウハウを提供いたします。悪質・不当要求の実例を紹介するとともに、具体的な対応方法や対応話法を中心に効果的な顧客対応の方法のレクチャーと実際の事例を教材としたグループワークを行います。現場担当者から管理職まで必要とされるスキルを身に付けます。是非ご参加ください。

**日時** 2017年3月3日(金) 13:00～17:00

**会場** 札幌駅前ビジネススペース2階 カンファレンスルーム2C  
札幌市中央区北5条西6丁目 第二北海道通信ビル2階 TEL:011-252-7719

## カリキュラム概要

### ① クレーム初期対応の基礎知識

- ・ 初期対応の重要ポイント ～初動対応における三つの基本～
- ・ 顧客の話を聞く際の重要ポイント ～話の四つの要素～

### ② 不当要求対応の基礎知識

- ・ 段階的要請法の存在 ～フット・インザ・ドアテクニック～
- ・ 譲歩的要請法の存在 ～ドア・イン・ザ・フェイステクニック～
- ・ 不当要求対応の失敗例 ～負けなければ良い!～

### ③ 不当要求への実践対応

- ・ 不当要求の見極め ～不当要求であるか否かは五つの基準で見極める～
- ・ 違法行為への適切な対応 ～法律論を踏まえる～
- ・ 悪質・不当要求実例紹介

### ④ 事例対応検討会

講師

株式会社エス・ピー・ネットワーク

対象・定員

**対象** 全階層  
**定員** 30名(先着順、定員になり次第締め切らせていただきます)

受講料(消費税込)

道銀NVC会員、ビジトレ会員、道銀経営塾・共栄会会員、  
らいらっく会会員、ほがらか会会員の皆様 **5,400円/人** 一般の皆様 **10,800円/人**

主催

ほくほくフィナンシャルグループ、北海道銀行、(株)道銀地域総合研究所  
(協賛/道銀・日経ベンチャー経営者クラブ)

～悪質クレーム実践対応！！～  
『クレーム対応セミナー Vol.2』申込書

株式会社 道銀地域総合研究所 行

(お申込受付：2017年3月1日まで)

<FAX 011-207-5220 または seminar@doginsoken.jp>

|                   |   |            |       |
|-------------------|---|------------|-------|
| ご参加者              | 氏 名   |            | お 役 職 |
|                   | フリガナ ( )  |            |       |
|                   | ①氏名   |            |       |
|                   | フリガナ ( )  |            |       |
|                   | ②氏名   |            |       |
|                   | フリガナ ( )  |            |       |
|                   | ③氏名   |            |       |
| 貴社名               | フリガナ  |            |       |
| 貴社住所              | 〒   |            |       |
| 電 話               |   | FAX        |       |
| E - M A I L       |   |            |       |
| お取引店              | 北海道銀行 支店<br>北陸銀行 支店   | 業種         |       |
| 会員・一般の種別を○で囲んで下さい | (道銀NVC会員) (ビジトレ会員) (道銀経営塾・共栄会会員) (らいらっく会会員) (ほがらか会会員)<br>(一般) |            |       |
| 連絡ご担当者            | 役職名   | お名前 (フリガナ) |       |

※本セミナーは、(株)ほくほくフィナンシャルグループの(株)北海道銀行と(株)道銀地域総合研究所の共催で道銀・日経ベンチャー経営者クラブの協賛で開催いたします。参加申込書にご記入いただきました個人情報、参加者名簿(記録用、講師用)の作成に利用させていただきます。ご記入いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに事務連絡のほか、日経BP社および日経BPグループ会社から各種ご案内(刊行物・展示会・セミナー等)やアンケート、広告主等の製品やサービスのご案内をさせていただく場合があります。また、本セミナーに参加申し込みいただいた方には、ご登録いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに、(株)北海道銀行、(株)北陸銀行および(株)道銀地域総合研究所から直接、事務連絡やサービスのご案内をさせていただく場合があります。(株)道銀地域総合研究所が登録情報を取りまとめ、(株)北海道銀行ならびに(株)北陸銀行にお渡しいたします。それ以降は、各社の責任において管理されます。ご同意いただけただけの方のみ、お申し込みをお受けいたします。