

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

- ◆ 「コンプライアンス経営で差をつける」
- ◆ 「不祥事を未然防止 コンプライアンスマインドを養う」
- ◆ 「弁護士と考えるリスクマネジメント」
- ◆ 「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

- ◆ 「組織力と業務効率からみるリスクマネジメント」
- ◆ 「クレーム対応マニュアル作成」
- ◆ 「仕組みづくりに必要なマニュアル作成のポイント」
- ◆ 「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

- ◆ 「近年のクレーム傾向と背景 クレーム基礎知識」
- ◆ 「知っておきたい適切なクレーム対応 6つの手順」
- ◆ 「難クレームに振り回されない仕組みづくりのコツ」
- ◆ 「お客様のタイプ別クレーム対応のポイント」など

ゼミナールのご案内

- ◆ ゼミナールの開講日程など詳細は、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～

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://hearty-wreath.com/contact/>

【モデル講演一例(3コマ)】

- ① 10:00～11:30 (担当:若山)
「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)
「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)
「弁護士と考えるリスクマネジメント」

講演料(一日研修): 180,000円～

※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。

クレーム・
リスクマネジメント
ゼミナール

HP: <http://hearty-wreath.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 (Heartyりい〜す仙台内)

☎: 022-773-1475

Email: info@hearty-wreath.com