

支部会・セミナー現場レポート

作成者 斎 哲夫

提出日 2016/10/7

■概要

支部/ブロック名	南東北支部	種別 (当てはまるものを選択)	<input type="checkbox"/> 支部会 <input checked="" type="checkbox"/> セミナー <input type="checkbox"/> 研修
開催日時	2016年 10月 4日 (火) 14:00~20:00		
開催県	山形県	開催場所(会場名)	ホテル キャッスル山形
会員参加数	22社 46名	非会員参加数	社名
P会員参加数	7社 7名	合計	29社 60名

■講演内容

タイトル	『モンスタークレーム対応』 ~5分で終わらせる いくつかの”裏ワザ”
講師名	(株)日本総険 常務取締役 葛石 晋三
内容	<p>ポイントの一部</p> <p>① お客さまには「ルール」に従ってもらおう → 「すべてのお客様に平等に」扱う → 差別しない</p> <p>② 意識して「証拠」を残す → 裁判所裁判官を意識して 証拠を残す</p> <p>③ 「限定謝罪」に徹する → 何に謝罪しているかを明確に → 全面的な謝罪はNO</p> <p>④ 同調ではなく、相手の気持ちに共感する姿勢</p> <p>⑤ 弊社の「コンプラ上出来かねます」 → 「ルールじょう出来かねます」</p> <p>⑥ 水掛け論に持ち込め</p> <p>⑦ めちゃめちゃ怒って怖い → 電話(切断) → 面談(交代)</p>

タイトル	
講師名	
内容	

■その他



総評	<p>内容の通り クレーム対応には 驚く裏ワザがあることがわかり 参考になりました。</p> <p>今回のテーマを狙い 1社から社員数名参加する会員もあり 熱心なセミナーでした</p>
----	--