

2019 年 全管協甲信ブロック新新セミナー 『クレーム対応講座』

『現場実務最前線』

～ 賃貸管理トラブル対応テクニック&グループディスカッション～

賃貸管理にクレーム対応は不可欠です。賃貸管理トラブル対応の達人「クマさん」が現場に役立つリアルな事例を交えたトラブル解決のヒントを伝授します。決して、セミナー参加を後悔させません！ 明日からの仕事に活きます。

全管協甲信ブロック新新委員長 田中 範彦

▼セミナー内容(テーマ)

3ステージ制の研修となります→ **7/17**→賃貸管理業務基本編

8/7 →物的トラブル・騒音トラブル対応

9/18→ゴミ問題対応・恫喝する人・心理的対応等の対処

▼セミナー講師

・ベルデホーム株式会社 統括部長 熊切 伸英 氏

2005 年より 14 年続いているブログ「賃貸管理の賃貸管理クレーム日記」のクマさんが長年培ってきたトラブル対応テクニックを解説します。そして、賃貸管理業務においての様々な問題を「賃貸管理仲間」として気楽な雰囲気ディスカッションします。物的トラブル・人的トラブルだけでなくお客様の感情に配慮した対応や調整業務の重要性、スタッフや自分自身のメンタル管理まで豊富な実例でイメージトレーニングをしながらたっぷり語っていただきます。

▼開催概要

日 時	第 1 回研修・・・7 月 1 7 日(水) 午前 9 時 45 分受付・午前 10 時～午後 17 時 第 2 回研修・・・8 月 7 日(水) 午前 9 時 45 分受付・午前 10 時～午後 17 時 第 3 回研修・・・9 月 1 8 日(水) 午前 9 時 45 分受付・午前 10 時～午後 17 時
会 場	第 1 回研修・・・長野県諏訪市 「ホテル紅や」 TEL 0266-57-1111 第 2 回研修・・・長野県諏訪市 「ホテル紅や」 TEL 0266-57-1111 第 3 回研修・・・長野県諏訪市 「RAKO 華乃井ホテル」 TEL 0266-54-0555
スケジュール	① 受付 9 時 45 分 ② セミナー 10 時～12 時 (適時、休憩を挟みます) ③ ランチ 12 時～13 時 30 分 (昼食をしながら各社情報交換) ④ セミナー 13 時 30 分～17 時 (適時、休憩を挟みます) ※懇親会は 9/18(水)の第 3 回研修後のみ「研修会打ち上げ」として開催します。
参 加 者	賃貸管理担当者・賃貸営業担当者のみなさん
そ の 他	3 ステージ制のセミナーです。研修内容が連続していますので毎回参加が原則です。 9/18、研修会終了後 17 時 15 分より「懇親会」を開催します。ご参加ください。
問 合 せ	全国賃貸管理ビジネス協会関東支部甲信ブロック 事務局 TEL 0266-53-7000

▼申込

・別紙、「研修会出欠確認表」にて **7 月 1 0 日(水)** までにご返信ください。

返信 FAX 番号 0266-53-5818 担当 牛山