

# クレーマー対応 実践セミナー

年々悪質化しているクレーマーは社会問題化してきています。特に経営者は、現場で起こっているトラブルが上がってこないこともあり、クレームが嫌で辞める若手社員の問題やお客が増えない原因になっていることなどに気づかない場合もあります。

ネットでの炎上など数年前とクレームの質が変化してきており、さらに、個人に任せるのではなく、組織対応や法的対応力をつけることが重要になってきました。

きちっとした初期対応スキルや社員へのメンタルフォローなどを行えるようになることが経営者にとっても必須な時代で、「もめずに解決する7つのメソッド」としてそのエッセンスをお伝えします。



**日時** 令和元年7月17日(水)  
 18:30~20:00

**会場** スタートアップカフェ  
 福岡市中央区大名2-6-11 fgn内

**定員** 先着30名様 (セミナー無料)

**懇親会** やきとり 博多とりばか(飲み放題)  
 福岡市中央区大名2-1-30 AIビル A館2F  
 先着20名様限定 **3,000円**(要予約)  
 ※懇親会の申込み締切は7/12(金)です。  
 以降のキャンセルはキャンセル料をいただく場合があります。

**RISKLab.** 代表 金田 知博氏

グループに在勤中30数年間に手掛けたクレーム対応は1,000件以上。その中には、複合大規模ビルの長期間に及ぶ住民トラブルや反社会的勢力が絡む難渋案件などもあり解決に持ち込む。係争案件や弁護士との調整にも精通したクレーム対応における専門コンサルタント。

昭和57年 芝浦工業大学 建築工学科卒  
 昭和57年 溝江建設興業株式会社  
 (現、溝江建設株式会社・株式会社みぞえ住宅) 入社  
 経営管理室室長、総務部長、常務取締役を歴任し、  
 グループ関連会社の代表取締役に就任  
 退職後、長年の経験を生かし、リスクラボを創業

天神ナイトセミナー 参加申込書 返信先：FAX 092-433-7202

ナイトセミナー	出席	・	欠席	/	懇親会	出席	・	欠席
所属単会	( )			倫理法人会	または	未会員様		
会社名								
お名前								
連絡先				紹介者				