

# 12月「秋経協・セミナー」 開催のご案内

テーマ

## 『困ったクレーム・悪質クレームも大丈夫！』

～対応のツボと刑法知識を習得する～

《 経営管理者、中間管理職、総務・営業・販売担当者》



講師 人財教育アシスト 代表 山田 泰造 氏

### [ 開催要項 ]

1. 日 時 **平成28年12月6日(火)** 10:15～16:00
2. 会 場 ホテルメトロポリタン秋田 4階  
※お車での受講者は、ホテルメトロポリタン駐車場をご利用ください。～無料
3. 受講料 会員企業10,000円 非会員企業15,000円(振込先 別紙申込書参照)
4. 申込方法 別紙申込書により、**11月25日(金)**までFAX・Eメール([akikei@akikei.jp](mailto:akikei@akikei.jp))  
でお申し込みください。
5. その他 詳細については、当協会までご連絡ください。TEL018-864-0812

### [ 講座内容 ]

1. クレームの発生原因と様々なダメージ
2. 初期対応で二次クレームを発生させない為に
3. 知らないと失敗する対応の基本 10 箇条
4. 悪質クレマーの事例と撃退法
5. 知っておくべき7つの刑法知識
6. B to Bクレーム対応のポイント
7. 忘れてはいけない再発の根絶
8. クレーム対応で生涯顧客を創れる
9. 自己性格特性を分析して対応力を強化する

(別 紙)

(一社) 秋田県経営者協会 御中  
FAX (018) 865-7015

# 受 講 申 込 書

平成 年 月 日

講 座 名 『困ったクレーム・悪質クレームも大丈夫!』

開 催 日 平成28年12月6日(火)開講セミナー

## 1. 受講料

- \* 会員会社1名につき、資料・昼食代を含め 10,000 円(消費税込)
  - \* 会員外会社1名につき " 15,000 円(消費税込)
- ※受講料の払い戻しは原則として致しませんので、ご都合の悪い時は代理の方のご出席をお願い致します。

## 2. 申込方法

- \* 必要事項をご記入のうえ **11月25日(金)まで** FAX・Eメール ([akikei@akikei.jp](mailto:akikei@akikei.jp)) でお申し込みください。
- \* 受講料払込方法は銀行振り込みでお願いいたします。  
秋田銀行 本店 (普通) No 218146  
北都銀行 本店 (普通) No 0916489
- \* 領収書の発行を省略させていただきますが、必要の場合はお申し出ください。
- \* 振込手数料はご負担願います。

会 社 名 \_\_\_\_\_

申込担当者 \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_

FAX \_\_\_\_\_

参 加 者 名	所 属・役 職 名

振込日 月 日 (秋田銀行・北都銀行)

### 【個人情報の取扱いについて】

お申込み時にお預かりした個人情報につきましては、本事業に関する確認・連絡、併せて参加者名簿の作成に使わせていただきます。また、秋田県経営者協会でも厳重に管理し、会員データの保全や各種案内に使わせていただくことがございます。個人情報の確認、訂正または削除を希望される場合は事務局までご連絡下さい。

### ● (一社)秋田県経営者協会

秋田市旭北錦町1-47 商工会館5階 TEL(018)864-0812 FAX(018)865-7015

担当 高 橋