

## 不当要求の見極めと実践的対処方法！！のお話です。

### ハードクレーム、未払い、過剰返品等の不当要求で困ってませんか！？

#### 苦情・クレームと不当要求は根本的に違います。

通販会社やネットショップの決済管理や債権管理を専門にコンサルティングを行うHAZS（ハッツ）の東ともうします。クレジット会社に過去 17 年勤めた経験から決済管理や債権管理、最近では危機管理（リスクマネジメント）などを手掛けております。

現在、通販会社やネットショップの現場において、特に最近多いのが、不当要求者の対応方法を実践で考える事です。匿名性が多いネット社会において、本当の苦情・クレームなのか、不当要求なのか、迷う事が多いです。対応を間違えると、大変な事に・・・本来は、私のコンサルティングを契約して下さる会社だけに、対応をしておりました。そんなノウハウを提供いたします。

通販会社やネットショップのリスクマネジメントと一緒に学びませんか？

**リスクマネジメント**、いわゆる**危機管理**は、本来どんな会社であっても、必要な部分ではあります。しかしながら、ほとんどの会社は対策をやっていないもしくは、その場しのぎでやっているのが現状です。いわゆる不当要求者の対策は、会社を強くする一つ的手段ではありますが、その対策こそが、売上をUPする重要なポイントであることは、あまり知られていません。

最終の目的は、**優良顧客の利益を守る**ことになります。

### 起こってからでは間に合わない！

少しでも気になる要素があれば、是非セミナーに参加してください。

※セミナーの時に、解決したい問題や課題をお持ちください。セミナー終了後に、座談会で一緒に解決していきましょう！

- セミナー名     **不当要求の見極めと実践的対処方法！！**
- 日程：           平成 26 年 1 月 16 日(木)
- 時間：           第 1 回目 13:00～14:30（～15：30）     第 2 回目 17:00～18:30（～19：30）
- 会場：           四ツ谷ビジネスラウンジ(千代田区麹町 6-2-6 ユニ麹町 4F)  
                    JR 中央線『四ツ谷駅』 中央口 徒歩 2 分  
                    東京メトロ丸の内線『四ツ谷駅』 赤坂口 徒歩 3 分  
                    東京メトロ南北線『四ツ谷駅』 2 番出口 徒歩 5 分
- 参加費：         無料（テキストが必要な方に限り、テキストを 2,000 円で販売しております）  
                    テキストが無くても十分ご理解いただける内容になっています。
- 定員：           各 30 名
- 支払方法：       当日持参もしくは銀行振込
- 座談会：         セミナー終了後希望者のみ座談会を行います。（座談会は、セミナー参加者は無料です。）
- 主催：           HAZS 株式会社
- 申込み：         HAZS ホームページより、申込みフォームに行けます。