

帰ってきた！『現場実務者』が教える トラブル・クレーム対応法

～現場最前線 Part2～

2018年6月に開催した“賃貸管理クレーム日記のクマさん”こと熊切伸英先生のセミナーは、終了直後から多くの開催リクエストをいただき、8月に追加セミナーを緊急開催いたしました。そんな大人気クマさんの新しいセミナーで語られるテクニックは前回よりもパワーアップし、応用編として本セミナーで初めて公開するものばかり。「現場実務者とは？自身が一次対応から、より難しい二次対応を任された場合どのように対応すべきなのか？」など、ブログに書けない、セミナーだけで語る体験談と共に、前回よりも一歩踏み込んだ内容です。

日時：2019年2月21日(木) 13:30～16:30

会場：全水道会館 4階 大会議室 (〒113-0033 東京都文京区本郷 1-4-1)

＜講義内容＞

(1) 基本事項の整理と体験談から学ぶ応用編

- ①テナントリテンション的思考の重要性
体験談：ハムスターならいいでしょ！でも鳥獣類って？
- ②一次対応から始まる感情のもつれ
- ③サービスリクエスト対応の基本
- ④物的対応ダイジェスト
体験談：受水ポンプが動かなくなった理由
- ⑤騒音トラブルの基本と応用
体験談：ピンポンしちゃダメ！
- ⑥ゴミトラブルの基本と応用
体験談：人間は巣を作る生き物
- ⑦安否確認・死亡案件の基本と応用
体験談：武士が出るのでお祓い

⑧怒らせてしまった場合の対応の基本と応用

体験談：高校野球大好きなおじさん達
(反社の極秘入居)

(2) 記録とアピールの重要性

- ①記録を残すこと ②まとめること
- ③アピールすること ④長年ブログを続けてわかったこと

(3) 心を鍛えて乗り越える力をつける

- ①改めて考える現場実務者とは
- ②一番辛いのは自己発生型トラブル
- ③逃げるか乗り越えるか
- ④不正の対処は後悔の元
- ⑤それでも辛いときは…

【講師紹介】

ベルデホーム株式会社 部長
埼玉県久喜市にて賃貸管理・売買・相続対策等に従事。2005年より日々の活動をブログ「賃貸管理クレーム日記」で公開。全米不動産管理協会 認定 CPM® 宅地建物取引士 マンション管理士 不動産コンサルティングマスター 他 (著書) 助けてクマさん賃貸トラブル即応マニュアル (週刊住宅新聞社) 帰ってきた 助けてクマさん賃貸トラブル即応マニュアル (住宅新報社)

※都合により講義内容を変更する場合があります

受講料(税込)

- ①東京都宅建協同組合員特別価格:12,000円
- ②東京都宅建協会員特別価格:13,000円
- ③一般:18,000円

＜お申し込み方法＞

右記のフォームにご記入の上、この用紙ごとFAXしてください。

ご入金確認後、受講票を郵送します。
(振込手数料は貴社にてご負担願います。)
尚、一旦納金されました受講料は、払い戻しいたしませんので予めご了承下さい。

＜受講料振込先＞

口座名 (株)住宅新報
〇りそな銀行
虎ノ門支店 普通 0139560

申込講座	『現場実務者』が教えるトラブル・クレーム伝授法 2月21日		
貴社名		ご担当部署	
ご住所	〒		
電話番号		請求書	要 ・ 不要
ご参加者名		e-mail	
○をつけてください	組合員 12,000	協会員 13,000	一般 18,000

住宅新報 セミナー



お申込みは WEB から受け付けております
<http://www.jutaku-s.com/seminar/>

(株)住宅新報

TEL:03-6403-7809

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 3-11-15 SVAX TTビル

FAX:03-6403-7825