

建築業者の経営安定・業績向上セミナー

多くの資格を有し、長年の現場経験と幅広い知識を基に解説

住宅づくりの現場でよくある事例から学ぶ

「クレーム・苦情」予防と対応術

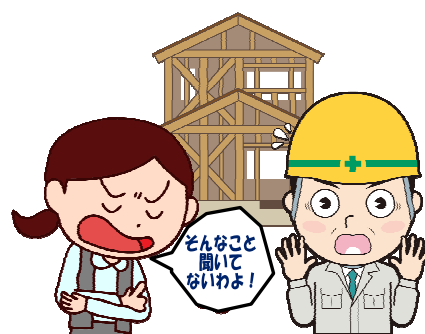


土建業・工務店・管工事店・建具店・電気工事・内装業・左官業・塗装業・屋根瓦店・畳店
板金業・硝子店・造園業・石材店等の 職人・経営者・営業者・事務担当者

ちょっとしたことで直ぐ炎上するクレーム
調停や裁判にならないよう対応力を身に付けよう!

近年の工務店(建築業者)を取り巻く経営環境は、少子高齢化・人口減少時代の進捗に伴い住宅着工戸数の減少はじめ関連する仕事が減少し厳しさを増しています。このような環境の中で、工務店が生き残っていくためには、現場での苦情やクレームを防ぎ、建築主との良好な関係を築き、地域からも支持される工務店を目指すことが大切です。

そこで本セミナーでは、住宅づくりの現場で「よくあるクレーム」をもとに、クレームを起こさない対応と起きてしまったクレームの対応方法について事例を交え解説いたします。



【講座内容】

- ◆住宅ストック更新周期と空き家率
- ◆建物の保証期間(品確法と民法の不法行為責任)
- ◆建築主の気持ちは?
- ◆満足と不満の分岐点
- ◆各種クレームへの対応
 - ①契約解除・不払いに関するクレーム ②契約から着工までのクレーム
 - ③近隣からの苦情・クレーム ④建物に関するクレーム
 - ⑤入居後の瑕疵に関するクレーム
- ◆住宅保証支援機構では雨漏り補償が圧倒的多数
- ◆雨漏りの原因、2次防水の重要性
- ◆選ばれる工務店になるために!

講師

ドクター住まい 主宰
玉水 新吾



1953年生まれ。名古屋工業大学建築学科卒業。1976年大手メーカーにて技術系の仕事全般を34年間経験。「ドクター住まい」を主宰すると共に大阪地裁民事調停委員を務める。

【資格】1級建築士・1級建築施工管理技士・1級土木施工管理技術士・1級造園施工管理技士・1級管工事施行管理技士・宅地建物取引主任者・コンクリート技士・インテリアプランナー・インテリアコーディネーター・第1衛生管理者

【著書】「現場で学ぶ住まいの雨仕舞い」「建築主が納得する住まいづくり」「写真マンガでわかる住宅メンテナンスのツボ」「建築主が納得する住まいづくり」他多数。



* 90~120分

* 交通費は大阪府「大阪駅」から

◆ご質問・ご相談・お見積など、お気軽にお問合せください。

◆他にも、ジャンルごとに▼ご紹介しております。

有限会社アドニス

検索

研修・セミナー・実技指導 **Adonis**

有限会社 アドニス

〒331-0801 さいたま市北区今羽町 410-1-405
TEL.048-666-7745 FAX.048-666-7786
E-mail 7745@s-adonis.com