

中国食品药品监管信息网

国监信网培备字[2016]第074号

关于举办“食品药品投诉管理与职业打假及危机风险处置” 专题培训班通知

各有关单位：

随着《食品药品投诉举报管理办法》正式出台，并于2016年3月1日起正式实施，办法完善落实了投诉举报奖励制度，鼓励、支持公众投诉举报食品药品违法行为，《办法》明确了承办要求和办理结果告知。投诉举报承办部门应当对投诉举报线索及时调查核实，依法办理，并规定食药相关部门受理后60日内需反馈处理结果。

近年来，关于食品、药品的投诉逐年攀升，很多企业在面对客户投诉，特别是“职业打假人”投诉时显得力不从心。客户的投诉，分析与评估是企业不断发展改进的最有效渠道之一，为帮助企业更好地处理客户质量投诉与服务投诉应对职业打假及重大危机风险处置，本次培训班为企业应对客户投诉时提供具有实际可操作性的方法和技巧，帮助组织建立顾客投诉管理体系，通过持续改进，增进客户满意度，从而提高企业的核心竞争力。

应广大企事业单位要求，中国食品药品监管信息网定于2016年09月3-4日（2日报到）在广东省（广州市）举办“食品药品客户投诉管理与职业打假及危机风险处置”专题培训班。现将有关事宜通知如下：

一、培训对象：

各级卫生、药监行业监管机构的领导干部；机构下属投诉处理部门、应急办、宣传部、食品企业、化妆品、医疗器械、制药企业投诉处理部门、质量负责人等企业负责人；公关部经理、新闻发言人及其它中高层管理人员；甲级以上医疗机构。

二、培训目标

- 1、解读最新《食品药品投诉举报管理办法》；
- 2、建立以客户为中心的投诉管理规范；
- 3、帮助企业搭建投诉管理体制；
- 4、掌握易操作的投诉处理方法和技巧；

5、学会危机的识别和企业风险的管理；

三、培训内容与师资安排：

第一天 主讲专家：李老师—中国食品药品监管信息网专家顾问团特约讲师、某市食品药品监督管理局投诉举报中心主任，曾任某市药品监督管理局副局长。2012年筹建某市投诉举报中心，参与制定编写国家局《投诉举报管理办法》、全国《投诉举报系统建设指导意见》等工作。所在的投诉举报中心连续被评为某市局先进集体，在2015年零点公司对全国投诉举报机构的暗访调查中以总分第一的成绩独占鳌头。

主讲内容：

- 1、解读最新《食品药品投诉举报管理办法》；
- 2、重大投诉举报在食品安全抽检、药品飞行检查中给企业带来的影响；
- 3、企业内部客户投诉处理的步骤设计；
- 4、帮助企业建立内部客户投诉管理规范及流程；
- 5、企业内部顾客投诉处理体制的建立、运行、保持和改进；
- 6、从客户的角度看质量投诉与服务投诉；
- 7、企业文化、企业目标与投诉管理之间的关系；
- 8、投诉管理中顾客满意度数据的利用和改进；
- 9、药监系统投诉管理中监督数据的分析及处理；
- 10、药监系统重大投诉中应急管理的要求；
- 11、盈利性职业打假人的特点；
- 12、食品、药品企业应对职业打假人索赔的处置技巧及建议；
- 13、食品、药品企业应对职业打假人法律法规、标准的解析；
- 14、案例分享、答疑。

第二天 主讲专家：叶东—中国食品药品监管信息网专家顾问团特约讲师，危机管理专家，清华大学、北京大学、香港国际商学院等11所高校特聘教授，国资委危机管理中心特约顾问，8家知名上市公司的危机管理顾问。

主讲课程：危机管理系列：《危机公关及媒体应对技巧提升》、《如何建立有效的危机管理体制》、《突发事件的预防及应对策略》、《危机公关及媒体沟通实战演练》、《公共关系及危机管理》、《网络舆情管理实务及技巧提升》等。

主讲内容：

- 1、投诉处理危机出现的几个关键点；
- 2、面对投诉时关键时刻的正确反应及操作要点；
- 3、企业投诉利益相关者的重要性排序；

- 4、公众对危机信源的可信性评估；
- 5、危机投诉处理中的隔离策略；
 - 1) 时间：多久反应比较合适？对内或者对外；
 - 2) 制度：重大事件投诉隔离的几个要点；
 - 3) 现场：设置隔离带、现场隔离的三大要点；
 - 4) 网络：网络隔离的四大方式；
 - 5) 信息：谣言隔离的方法，媒体需要什么样的信息；
 - 6) 受害人：与受害人沟通的细节、关键点与步骤；
 - 7) 责任人：处理责任人常用的招式；
 - 8) 原因：大事化小小事化了方法与步骤；
- 6、与消费者沟通的三个层面；
 - 1) 态度层面：六个要点
 - 2) 行为层面：四个要点
 - 3) 行动层面：四个要点
- 7、四大关系人的对策；
 - 1) 企业内部员工的对策；
 - 2) 受害者的对策；
 - 3) 针对新闻媒体的对策；
 - 4) “不怕通报，就怕见报”；
- 8、突发事件中的采访冲突，媒体与采访对象冲突原因
- 9、正确的做法是什么？
- 10、怎样面对记者采访；
- 11、记者是些什么人
- 12、掌握记者的采访意图；
- 13、识别假冒伪劣记者；
- 14、与记者沟通原则把握
- 15、与记者沟通的五个法则
- 16、如何应对自我媒体时代
- 17、如何应对管理互联网
- 18、如何应对网络谣言
- 19、网络负面留言以及帖子的应对之策
- 20、案例分享、答疑

四、培训时间：2016年09月3-4日（2日全天报到）

培训地点：广东省（广州市）

培训费用：2300元/人（包含会议期间午餐费、资料费、场地费、证书费、学费等）。

住宿标准：会务组统一安排，费用自理。（价格以函发报到通知为准）。

五、其他事宜：

1、本次培训班为期三天（含报到一天），培训结束后，由中国食品药品监管信息网颁发培训合格证书。

2、请尽早按要求填好《报名回执表》传真至会务组，我们将根据反馈情况统筹安排培训事宜，提前7天向您函发报到通知。

六、联系方式：

联系电话： 010-52648920
 传 真： 010-51413380
 网 址： www.chsfda.com
 邮 箱： 15210772773@163.com

中国食品药品监管信息网

二零一六年六月一日

“食品药品客户投诉管理与职业打假及危机风险处置”培训班报名表

单位名称				联系人	
通讯地址				邮编	
电 话				传真	
邮 箱					
发票事宜	确认发票单位名称：				
	发票项目： <input type="checkbox"/> 培训费 <input type="checkbox"/> 会务费				
姓 名	性 别	职 务	手 机	住 宿	
				单间 <input type="checkbox"/> 标间 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
				单间 <input type="checkbox"/> 标间 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
				单间 <input type="checkbox"/> 标间 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
				单间 <input type="checkbox"/> 标间 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
详细填写关注重点				参会单位盖章： 二零一六年 月 日	
备注：（此表复制有效，加盖公章）此报名表请务必注明通讯地址，联系电话、手机。 联系人：刘晓雯 15210772773					