



増税に負けない!

第13回セミナーコンテスト東京大会「優勝」

セミコンオーディション2011「優勝」



お客様の怒りを笑顔に変える!

クレーム対応講座



【ご案内】

このセミナーは単にクレーム対応方法をお伝えするセミナーではありません。

お客様の「不」の感情の見つけ方、クレーム客との絆をつくる対応、感動を呼ぶアフターフォロー、事前にクレームを防ぎ集客率を上げる方法、クレームからサービスを増やす方法までをお伝えいたします。

クレーム対応は、その後何度も利用いただくお客になってはじめて対応が完了するのです。

クレームをアドバイスと捉えて、利益とお客を増やす方法を楽しくわかりやすくお伝えします。

【主な講座内容】

- ① 儲かっている企業のクレームの取り組み方
- ② 上手なクレーム対応のやり方
- ③ クレームへの恐怖心を克服!
- ④ 怒りを笑顔に変えるクレーム対応「5つのステップ」
- ⑤ クレームを事前に防ぎ集客率を上げる方法
- ⑥ クレーム客を感動させるアフターフォロー



●講師 谷 厚志 (たに あつし) 氏【クレームコンサルタント】



■講師プロフィール■

関西を拠点にタレントとして活躍。しかし、売れない干される時期を経験し、芸能界を引退。

リクルートへ移籍後、グループ会社のCS推進室に配属。お客様のクレーム2千本に接し、クレーム対応を通じて“私心なきこと”の精神が感動を与えることに気付く。

超絶クレマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底的なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変えてきた。

2010年より「クレーム客をロイヤルカスタマーにする専門家」として企業研修・セミナー講演を開始。

1. 日時 平成29年10月10日(火) 午後2時～4時

1. 受講料 無料

1. 場所 八王子商工会議所4階ホール(八王子市大横町11-1)

1. 定員 60名(定員になり次第締切)

※駐車場に限りがございます。満車の場合にはご了承ください。

下欄に必要事項を記入の上、FAXにてお申し込みください TEL 042-623-6311 FAX 042-626-8138 事務局(清住・木村)
八王子商工会議所 木村宛 FAX:042-626-8138 「クレーム対応講座」受講申込書 平成 年 月 日

事業所名		参加者名	
所在地			
電話番号			
メールアドレス		業種	従業員数

※申し込み後のキャンセルは必ず事務局までご連絡いただきますようお願いいたします。
※定員になり次第締め切ります。定員を超過した場合には電話にてご連絡申し上げます。
※今回お預かりした個人情報は、本セミナーの実施に関すること以外の目的で使用することはありません。