



お客様の怒りを笑顔に変える!

講師コンテスト
2冠の講師の

クレーム対応講座

～消費税増税から発生するクレーム対応からの顧客獲得術!～

【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します。クレーム対応は、その後何度も利用するリピーターとなっていくことで、はじめて対応が完了するものです。クレームをアドバイスと捉えて、利益とお客様を増やす方法を楽しくわかりやすくお伝えします。

【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



クレームコンサルタント

谷 厚志 氏

【プロフィール】
1969年京都府出身、近畿大学卒。
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“私心なきことの方が感動を与える”ことに気付く。超絶クレーマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底的なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変わってきた。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。全国各地で活躍中。

日時：平成28年 **10月5日(水)**
14:00~16:00

会場：刈谷商工会議所 2階 会議室

受講料：無 料

定 員：20名(定員になり次第、締め切ります)

申込方法：下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX
またはTELにてお申し込み下さい。

申込先：刈谷工会議所 中小企業相談所(担当:杉浦)
TEL 0566-211-0370 FAX 0566-24-6049

【主催】刈谷商工会議所 中小企業相談所

【共催】公社社団法人 刈谷法人会 刈谷支部

刈谷商工会議所 宛 (FAX 0566-24-6049) (このままA4サイズでお送り下さい。) 平成28年 月 日

10/5(水)開催 消費税軽減税率対策セミナー「クレーム対応講座」受講申込書

事業所名		受 講 者 名	
所在地			
T E L			
F A X			

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、本講座における本人確認、参加者申込書作成及び講習会に関する連絡の目的のみ使用致します。