

【主催】 新見商工会議所 新見中小企業相談所

**2冠の講師登場!**

第13回セミナーコンテスト東京大会「優勝」

セミコンオーテーション2011「優勝」



お客様の怒りを笑顔に変える!

# クレーム対応講座

～クレーム客が10年つきあう顧客に、変わる! 変える!～

### 【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」の感情のを見つけ方、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】

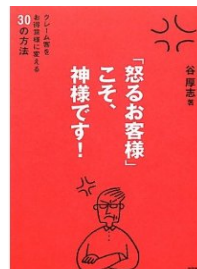


講師プロフィール

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“私心なきことで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。現在、全国各地への講演活動で活躍中。主な著書として、「怒るお客様こそ、神様です!」「心をつかむ!誰からも好かれる話し方」

- ◆ 日時 平成25年 6月 20日(木) 14:00~16:00
- ◆ 会場 新見商工会議所 3階 研修室
- ◆ 受講料 会員無料 (非会員1人1,000円)
- ◆ 定員 30名(定員になり次第締め切らせていただきます。)
- ◆ 申込方法 下記申込書にご記入のうえ、FAXまたはTELにてお申し込み下さい。
- ◆ 主催 新見商工会議所 新見中小企業相談所 ◆ 共催 公益社団法人 新見法人会  
TEL 0867-72-2139 FAX 0867-72-0347

※ 切り取らず、そのままFAXして下さい。



今すぐFAXを! 0867-72-0347		事業所名		住所	
電話		FAX		E-mail	
受講者名					