

～クレーム対応のみならず、相手の心をつかむ“話し方のコツ”も伝授します！～

クレーム客をファンに変える！究極のクレーム対応講座

本講座では、クレーム対応が本当に嫌で苦手だった講師の谷氏が、2,000本のクレーム対応の末に確立した“怒れるお客様をお得意様に変える方法”をお伝えします。実際、多くの企業で「導入後すぐに結果が現れた」と高い評価を得ています。また、対面・電話とは対応が異なる「Eメールでのクレーム」についても、1回の返信で対応が完了する方法を習得できます。さらに今回は、ビジネスや日常でのコミュニケーションが劇的に改善されると評判の“相手を笑顔にする話し方のコツ”も伝授します。クレームや人との接し方でお悩みの方は、是非ご参加ください。

1. 本日のセミナーのゴール(お伝えしたいこと)

2. クレームへの恐怖心を取り除く

- (1)クレームをアドバイスと捉えると全てが変わる！
- (2)儲かっている企業のクレームの取り組み方とは…
- (3)日本一クレームを受けている企業がやっている事

3. クレーム対応3つのステップ

- (1)クレーム対応に使うお詫びの仕方。
- (2)心を癒す、共感のあいづちを習得する。
- (3)解決策の提示はこうやろう！

4. いざという時に！クレーム対応フレーズ集

- (1)お詫びの言葉をいくつか言えますか？【ワーク①】
- (2)絶対に使ってはいけないフレーズとは…
- (3)クレームをなくしてサービスを増やす方法とは！

5. Eメールのクレームにはどう対応する？

- (1)クレームEメール対応に必要なスキルとは？
- (2)このEメール返信は何故お客様を怒らせたか？
- (3)クレームEメールには型がある！
- (4)お客様を笑顔にするEメールをつくる【ワーク②】

6. ビジネスパーソンのための人の心をつかむ話し方

- (1)言葉を変えると人生が変わる。
- (2)目に見えない部分を褒める。【ワーク③】
- (3)コミュニケーションの原則は、「私心なきこと」。

と き 平成26年 **12月9日(火)** 13時30分～17時
(開場 13時)

と ころ **広島商工会議所 2階 202号会議室**
広島市中区基町5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

参加料 会員(広島商工会議所) 5,140円、一般 10,280円
※テキスト代・消費税を含む。請求書を発送いたします。

講 師 **怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント**
谷 厚志 氏

◆プロフィール◆
学生時代より関西を拠点にタレントとして活躍するも、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推進室で、2,000本以上のクレーム対応をこなし、独自の「クレーム客をお得意様に変える方法」を確立。現在は、「怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント」として、数多くの企業を顧客に持ち、実践的なクレーム対応を指導。笑いの絶えないトークも好評で、年間200本以上の講演・研修をこなすが、面白くわかりやすいと高い評価を得る。一般社団法人日本クレーム対応協会の代表理事を務める。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください。講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書をお送りいたします。ご送付いたします請求書及び振込用紙により指定期日までに本所あて参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、受付を終了いたしますのでお早めにお申込みください。

■ ■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■
広島商工会議所 人材開発チーム【担当：吉岡】

〒730-8510 広島市中区基町5-44
TEL (082) 222-6691 FAX (082) 222-6006
E-mail: hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX No. (082) 222-6006 広島商工会議所 人材開発チーム 行き

クレーム客をファンに変える！究極のクレーム対応講座 参加申込書

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当を○印で囲んでください)		

氏 名	所属部署	役 職
参加料 (@ 円) x (名) = (¥ 円)		