

クレーム客をファンに変える！究極のクレーム対応講座

不満・不便・不安・・・。そんな「不」の感情を伝えてくれたお客様こそ、10年利用してくれるお客様予備軍。「間違ったクレーム対応でお客様と利益を逃している・・・」、そんな状況を脱するために、クレーム客をお得意様に変える方法をお伝えします。儲かっている企業のクレームの取扱い方から、クレーム客をファンに変える対応法、事前にクレームをなくすための具体策を、事例を交えながら楽しく、分かりやすく解説します！

日時 平成29年 **8月3日(木)** 13時30分～16時30分

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

対象 若手社員、中堅社員など

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・消費税を含みます。

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、受講証と請求書を参加者にお送りいたします。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、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

- ・クレームは、お客様からのアドバイスだ！
- ・クレーム対応に使うお詫びのやり方。
- ・怒りを笑顔に変える魔法の言葉。
- ・使ってはいけない“NGワード”はこれっ！
- ・思い込み・勘違いのクレーム対応法とは・・・

講師

一般社団法人日本クレーム対応協会
代表理事 **谷 厚志** 氏



◆プロフィール◆

【怒りを笑いに变えるクレーム・コンサルタント】
学生時代より関西を拠点にタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。リクルートへ移籍後、グループ会社のお客様相談室に配属。2,000本以上のクレーム対応に接し、「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。現在は、クレームで困っている企業、お得意様を増やしたい企業に全国でコンサル活動を実施。圧倒的な体験知と人を笑顔にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演・研修にも登壇している。

- ◇受賞歴
「第1回セミナーコンテスト オーディション」優勝
- ◇メディア出演実績
NHK 日テレ フジテレビ 日経ビジネス プレジデント
- ◇著書
「怒るお客様こそ、神様です！」(徳間書店)他

お問合せ・お申込先

広島商工会議所
中小企業振興部人材開発チーム 田上(たがみ)
〒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 082-222-6006 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 (DM)

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)			

氏名	所属部署	役職
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。