

消費税引き上げに負けない！今こそお客様の笑顔を！

お客様の怒りを笑顔に変える！ クレーム対応セミナー

消費税の引き上げや軽減税率制度の導入に伴い、国内消費の低迷が予想されます。そのような環境変化に対応できる手段として…クレーム対応があります。本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なく、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。クレームをアドバースと捉えて、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。ぜひご参加下さいませ。

講演内容

1. 消費税軽減税率制度の概要
2. クレームはお客様からのアドバースだ
3. 怒りを鎮める「限定付き謝罪」とは？
4. 使ってはいけない NG ワードはこれ！
5. クレーム対応の語彙力をつける方法
6. クレームは解決するのではなく、
〇〇すればファンが増える！

講師
プロフィール

(社)日本クレーム対応協会
代表理事

たに あつし
谷 厚志 氏



学生時代より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、芸能界を引退。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、独自の「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を支援するために、「怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント」として全国規模でコンサルティング活動を展開。圧倒的な体験知と人を元気にするトークがクチコミでひろがり、年間200本の講演に登壇する。メディア出演：フジテレビ「ホンマでっか!?TV」に出演中

日時

平成30年10月17日(水) 14:00~16:00

会場

熊谷市立商工会館2階大ホール
(熊谷市宮町 2-39 TEL: 048-521-4600)

受講料

無料

定員

40名

申込方法

下記受講申込書にご記入の上、FAX・電話でお申込み下さい。(FAX. 048-525-7272・TEL. 048-521-4600) 当所ホームページからも申込ができます。

主催

熊谷商工会議所・(公社)熊谷法人会

熊谷商工会議所 鈴木・山本行 FAX: 048-525-7272

申込締切日平成30年10月15日(月)まで

「お客様の怒りを笑顔に変える！クレーム対応セミナー」受講申込書

| | | | |
|--------|--|-----|--|
| 事業所名 | | TEL | |
| 事業所所在地 | | FAX | |
| 受講者氏名 | | | |

※お申込みいただいたお客様情報は、当セミナーの開催業務管理及び今後のセミナーの開催案内のみに利用させていただきますので予めご了承下さい