

まずいクレーム対応でお客様と利益を逃している!? お客様対応の皆様にお伝えするセミナーです

どんな相手でもストレスゼロ!

超一流のクレーム対応



【期待効果】

どんな相手でもクレーム対応ができるようになる。
クレームを受けても怒らない技術を習得できる。

【内容】

- クレーム対応は絶対に失敗してはいけない!?
- 何故、クレームに感情的に対応してしまうのか。
- ゴネるお客様にはこう切り返そう!
- 恐怖で頭が真っ白になった場合の対処法。
- 悪質クレマーの見極め方と撃退法。

【セミナーの目的】

最近のクレーム事情として、不満を通り越した”被害者意識”から来るクレームが増え、権利主張が強いものが急増しています。しかし、主張内容だけで、悪質・モンスタークレマーと決めつけてしまうことは陰です。対応者がお客様をクレマーに仕立てあげているのも事実です。この講座では悪質クレーム、ハードクレームの見極め方とそれぞれの対応法をお伝えします。さらにクレームを受けても感情的にならないスキルについても詳しくお伝えいたします。

講師プロフィール

怒りを笑いに変えるクレームコンサルタント

谷 厚志 (たに あつし) 氏

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、売れない時期を経験し、芸能界を引退。リクルートへ転職後、グループ会社のCS推進室に配属。お客様のクレーム2,000本に接し、クレーム対応



を通じて“私心なきことへ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。

笑いの絶えないトークが好評で、「お笑い風クレーム活用セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中!

日 時 平成30年 5 月 22 日 (火)

14:00~16:00

場 所 水戸プラザホテル

受講料 ICPE 会員 無料 (何名様でも)
非会員 3,000 円 (お一人様)

申込・問合せ

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX または電話にてお申込みください

【申込先】 茨城県経営品質協議会 菊池 TEL: 029-306-7357 FAX: 029-243-5374

※今回の申込データにつきましては、請求書の送付、セミナーのご案内、講師への名簿参照及び受付名簿以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報の漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。

『どんな相手でもストレスゼロ！超一流のクレーム対応』

講師：谷 厚志氏（クレーム・コンサルタント）

日時：平成30年5月22日（火）14:00～16:00

会場：水戸プラザホテル

会費：茨城県経営品質協議会会員：無料（何名様でも）

一般参加者：3,000円

※尚、後日請求書を郵送させていただきます。

お申込書 ※申込締切 5月21日(月)

FAX 029-243-5374 e-mail icpe.kikuchi@nifty.com

会社名 茨城県経営品質協議会会員企業
(申し込み中も含みます)
 一般企業

住所 〒 —

電話番号 FAX番号

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

◆ お問い合わせ ◆

NPO法人 茨城県経営品質協議会(菊池) 水戸市笠原町 1189-2 グリーンヒル西野ビル 2F

TEL 029-306-7357 FAX 029-243-5374 URL <http://www.icpe.or.jp>

※今回の申込データにつきましては、講師への名簿配布、受付名簿以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報の漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。