

## 笑いの中に学びがある！

# お客様の心をつかむ！

## 売上アップの話し方

### 【期待効果】

- ・お客様とのコミュニケーションの苦手意識を取り除ける！
- ・お客様視点の感覚が身につき、売れる話し方を習得できる！
- ・クレーム対応からファンをつくる方法が学べる！

### 【内容】

- お客様を笑顔にするために必要な心構えとは・・・
- 言葉を変えると、接客が変わる！クレームがなくなる！
- 明石家さんまさんの心をつかむ！すごい話の聴き方
- クレームからすごいサービスを生み出す方法
- 仕事の価値は、どれだけお客様を〇〇したかで決まる！



### 【セミナーの概要】

- ・「話し方」を変えれば、売上はどんどん上がっていく！
- ・怒るお客様を笑顔に変えてきた、クレーム対応の達人が、営業・接客に必要なお客様を笑顔にする、その気にさせる話し方のコツを伝授します。
- ・実行カンタン、すぐに役立つ！4つのルールを学べば、喜ばれる！選ばれる！声がかかる！話し方に変わります。

### 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！**  
◇ メディア出演実績  
フジテレビ「ホンマでっか!?TV」 企業クレーム評論家



日 時 令和元年 5 月 21 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。

# お客様の心をつかむ！売上アップの話し方

講師：谷 厚志氏（クレーム・コンサルタント）

日時：令和元年5月21日（水）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20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。