

お客様の怒りを笑顔に変える！ <長崎商工会議所商業部会 主催>

# クレーム対応講座

本当のクレーム対応は、その後、何度も利用いただくお客になってはじめて対応が完了するものです。本セミナーでは、クレームの対応方法をお伝えするのではなく、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解説いたします。クレームをアドバイスと捉えて、売上と顧客を増やす方法を楽しく、わかりやすくお伝えします。

日時 平成30年1月29日(月)  
14:00~16:00

場所 長崎商工会議所2階ホール (長崎市桜町4-1)

講師 クレームコンサルタント

谷 厚志 氏

受講  
無料

<講師プロフィール>



1969年京都府出身、近畿大学卒。学生時代は、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のために全国で講演・コンサルティング活動を実施。圧倒的な体験知と人を元気にするトークが、口コミで拡がり、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」  
主な著書:「超一流のクレーム対応」他

## 【主な講座内容】

- ① クレームへの恐怖心を取り除く
- ② クレーム対応の3ステップを覚える!
- ③ 使ってはいけない“NG”はこれ!
- ④ 共感の言葉を覚えよう!
- ⑤ クレームをなくす方法を学ぶ!



対象: 中小企業経営者、従業員等  
定員: 80名 (定員になり次第、締め切ります)  
申込み: 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、1月22日(月)までに、FAX または E-MAIL 等にてお申し込み下さい。  
申込先: 長崎商工会議所 商工振興課  
TEL 095-822-0111 FAX 095-825-1490  
E-MAIL sodan@nagasaki-cci.or.jp

## 「クレーム対応講座」参加申込書

事業所名			業種	
連絡先	〒 _____		TEL:	FAX:
受講者名	①	②	③	

【個人情報の取扱いについて】 ご記入いただきましたお客様の個人情報は、講師が閲覧するほか、当セミナーのお申し込みに関する確認・連絡、および商工会議所主催のセミナー等の各種ご案内をお送りする際に利用させていただきます。