

コロナ禍で何かと“クレーム”が増えている時世に対応

## お客様の怒りを笑顔に変える

## 『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の信頼を失っている…。そんな状況を脱するために、クレーム客をファンに変える方法、クレームでのお悩み事への解決方法等をクレーム対応で絶大な人気講師の谷厚志氏がお伝え致します。担当管理者及び現場社員の皆様も是非、この機会にご参加下さい。

フジテレビ「さんまのホンマでっか!?TV」  
出演で注目と人気の講師!

講師 谷厚志氏

お客様の怒りを笑いに变えるクレームコンサルタント  
(一社)日本クレーム対応協会 代表理事

学生時代から関西を拠点にタレントとして活躍。しかし、あるパーティーの司会で大失態をおかし干される時期を経験、芸能界を引退。2006年リクルートへ移籍。コールセンター、CS推進室クレーム対応責任者を歴任。2千本以上のクレームに接し独自の「クレーム客をロイヤルカスタマーに変える方法」を確立、売上を驚異的に伸ばす。現在は独立し、全国規模で活躍中。京都府出身。近畿大卒。  
《著書》「超一流のクレーム対応」(日本実業出版社)他

## 講座内容

- ◆クレームは、お客様からのアドバイスだ!
- ◆お客様の怒りを鎮めるために〇〇を使う
- ◆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!
- ◆クレームからサービスを増やす方法

※コロナウイルス感染拡大防止のため、参加される方には下記をお願いしております。  
1. マスク着用にてご参加下さい。  
2. 発熱や風邪等の症状がある方、体調の悪い方のご参加はお控え下さい。  
※新型コロナウイルスに関わる状況等により中止の可能性もございます。予めご了承下さい。

【日時】令和2年 11月18日(水)  
①10:00~12:00 ②14:00~16:00  
※同じ内容の講座を1日2回実施致します。  
どちらかご希望の回をご選択ください。

【会場】朝日信用金庫西町ビル6階(台東区東上野1-2-1)  
＜最寄駅:大江戸線・つくばEX新御徒町＞

【受講料】2,000円

※当日、会場にて現金でお支払いをお願い致します

【対象】管理者、現場担当社員など

【定員】① 20名 ② 20名

(いずれも先着順、1社2名以内でお願いします)  
(三密回避のため通常より少数にて設定しています)  
※当日、お名刺をご持参ください

～FAX番号を必ずご記入下さい、  
折り返し受講票をお送りします～

## 参加申込書

FAX 03-5818-2811

会社名		お取引店名	支店
住所		業種	
		社員数	20名未満・100名未満・100名以上
電話		FAX	

ご参加希望の回にチェックしてください  ①10:00~12:00  ②14:00~16:00

参加者名	年代	性別	参加者名	年代	性別

本研修の開催はどこで知りましたか。(いずれかに○印をしてください)

- イ. 財団からのFAX・案内で      ロ. ホームページを見て      ハ. 営業係の案内で  
ニ. 取引先、友人に誘われて      ホ. その他( )

この個人情報は、上記講座の開催に伴う事務・ご連絡のみに使用し、同意なく他の目的で使用したり、第三者へ開示・提示することはありません。

