

長引くコロナ禍で人々の不満や不安も増大!? 今、求められる悪質・ハードクレーム対策

どんな相手でも
ストレスゼロ!

超一流のクレーム対応

悪質クレマーの見極め&クレームを受けても感情的にならないスキル

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なクレームと決めつけてしまうことは危険です。初期対応に失敗し、炎上させているのも事実です。今回の講座ではクレーム対応のスペシャリストである講師が、無理難題な要求への切り返し方、悪質クレームの対処法、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、詳しくお伝えいたします。

組織のリスクマネジメント及び顧客対応力向上に是非お役立てください。

【講師】 谷 厚志 氏

お客様の怒りを笑いに変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

【日時】 令和4年 2月9日(水)
14:00~16:00

【会場】 Zoomウェビナーによるオンラインセミナー
(自社または自宅等で受講)

※Zoomの環境をご自身で準備して頂く必要があります

【受講料】 無 料

【対象】 管理者、担当社員 等

【定員】 先着 100名 【締切日】 令和4年2月2日(火)

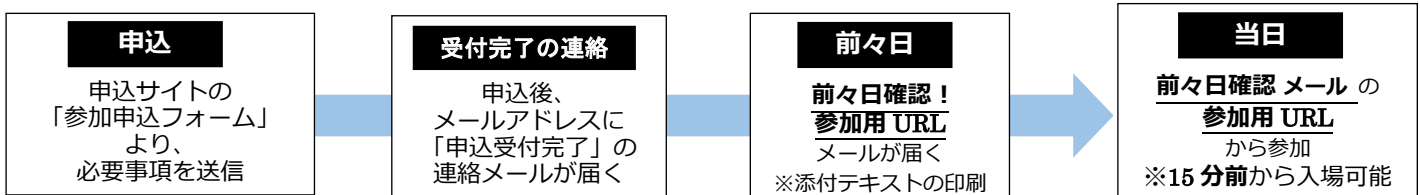
講座内容

- ◆クレームの初期対応に失敗しない方法
- ◆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

お申込はこちらをクリック



＜申込みからご参加までの流れ＞



◆お問合せ・・・ 一般財団法人朝日中小企業経営情報センター(ACC) TEL 03-5818-1281

【ご参加の際の留意事項】

本オンラインセミナーは Zoom ウェビナーを使って行います。ご参加にはインターネットに接続できる環境が必要です。
・必ず事前に「Zoom」のインストールをお願い致します。

- (1) 本オンラインセミナーに必要なインターネット接続にかかる費用はお客様のご負担となります。あらかじめご了承ください。また、動画の配信となるため大量の通信が想定されます。通信量の上限がある場合などはご注意ください。
- (2) 参加申込み時およびアンケートに入力いただきました個人情報の利用目的は、以下の通りです。
 - 本セミナーへの参加お申込みの受付・参加用 URL のメール配信
 - 本セミナーの運営管理者および主催者からのご案内、朝日信用金庫の商品・サービス等のご提案
 - お問い合わせ、その他本セミナーを円滑に運営するために必要な業務

なお、この個人情報は、上記の利用目的のみに使用し、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。