

何かと“クレーム”が増えている時世に対応

大切な従業員を守るためにも知っておきたい

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、すぐに悪質・モンスタークレマーと決めつけてしまうことは危険です。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。今回のセミナーではクレーム対応のスペシャリストである講師が、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、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】
お客様の怒りを笑いに変える
クレームコンサルタント

たに あつし
谷 厚志 氏

〈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？
- ◆ゴネるお客さま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



学生時代から関西を拠点にタレントして活躍。しかし、あるパーティの司会の大失態がきっかけで干され、芸能界を引退。2006年リクルートへ移籍。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対応法を確立、売上を驚異的に伸ばす。現在は独立し、全国規模で講演活動等を展開。笑いの絶えないトークが好評。年間約200本の講演・研修に登壇。

フジテレビ「さんまのホンマでっか!? TV」のコメンテーターとしても人気。京都府出身。日本クレーム対応協会代表理事。

【著書】「超一流のクレーム対応」「失敗しない！クレーム対応100の法則」他

【日時】 令和6年3月19日（火） 14:00～16:00

【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：都営地下鉄大江戸線・つくばEX 「新御徒町」駅 A1出口直結

【対象】 経営者の方

【定員】 40名程度

【締切日】 令和6年3月12日（火）

下記URLをクリックしてお申込みください



https://form.asahi-shinkin.co.jp/webapp/form/24007_jnjb_124/index.do

お申込みいただいた皆様には3月15日（金）、ご登録のメールアドレス宛に「研修ご案内」をお送りさせていただきます。



一般財団法人 朝日中小企業経営情報センター

台東区東上野1-2-1-5F

TEL 03-5818-1281