

「怒り」を「笑い」に変える!

クレーム 対応講座

経営者
幹部・管理者
必聴!

クレームからリピーター客に変える

「応対術」

対応のコツを覚えれば

怖くない!

各種企業・団体の研修・セミナーで
大好評!

このセミナーは単にクレーム対応方法をお伝えるセミナーではありません。
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
やす方法までをお伝えいたします。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のです。クレームをアドバイスと捉え
て、利益とお客を増やす方法を楽しくわかりやすくお伝えします。



主な講座内容

- 儲かっている企業のクレームへの取り組み方
- 上手なクレーム対応のやり方
- クレームへの恐怖心を克服!
- 怒りを笑顔に変えるクレーム対応5つのステップ
- クレームを事前に防ぎ集客率を上げる方法
- クレーム客を感動させるアフターフォロー など

※こちらの QRコードからも申込み可能です

日時 令和5年
12月4日
14:00~16:00

会場 **上野商工会議所
3階 ホール**

定員 **30名**
(定員になり次第締め切ります)

受講料 **無料**

申込
方法

下記申込書に必要事項をご記入の上、
FAXにて **12月1日(金)**
までにお申し込み下さい。

申込先

上野商工会議所 中小企業相談所
TEL.0595-21-0527

講師

谷厚志氏

1969年京都府生まれ。近畿大学卒業。
学生時代より関西を拠点にタレントとして活動。
しかし売れない干される時期を経験、芸能界を
引退。リクルートへ移籍後、グループ会社のお
客様相談室に配属。2,000本以上のクレーム
対応に接し、一時は出社拒否になりながらも「ク
レーム客をお得意様に変える対話術」を確立、
売上を驚異的に伸ばす。

フジテレビ「ホンマでっか!?TV」出演中!

「怒りを笑いに変わる!クレーム対応講座」参加申込書

※切り取らずにFAXして下さい。

上野商工会議所 中小企業相談所 木村宛

FAX.0595-24-3857

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
氏名	①	②	