

「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

- 消費税・軽減税率制度の概要
- 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

日時

令和元年

7月17日(水)

13:30~15:30

会場

磐田商工会議所
会議室

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7月12日(金)迄にお申込み下さい。

申込先

磐田商工会議所 中小企業相談所
TEL.0538-32-2261
FAX.0538-32-2264

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。

「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。

磐田商工会議所 中小企業相談所 宛

FAX.0538-32-2264

事業所名			TEL	
所在地			FAX	
氏名	①	②	③	