

◆販売促進セミナーのご案内◆

第10回セミナーコンテスト東京大会『優勝』
セミナーコンテスト2011『優勝』



お客様の怒りを笑顔に変える！2冠の講師登場！

クレーム対応講座

～クレーム客が10年つきあう顧客に、変わる！変える！～

【ご案内】

このセミナーは単にクレーム対応方法をお伝えす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。

【講座内容】

- ① 儲かっている企業のクレームの取り組み方
- ② 上手なクレーム対応のやり方
- ③ クレームへの恐怖心を克服！
- ④ 怒りを笑顔に変えるクレーム対応「5つのステップ」
- ⑤ クレームを事前に防ぎ集客率を上げる方法
- ⑥ クレーム客を感動させるアフターフォロー

講師



クレームコンサルタント

たに あつし
谷 厚志 氏

【プロフィール】

1969年京都府出身、近畿大学卒。
関西を拠点にタレントとして活躍。
しかし、売れない干される時期を経験し、芸能界を引退。リクルートへ移籍後、グループ会社のCS推進室に本に接し、クレーム対応を通じて“私心なきことの精神が感動を与える”ことに気付く。超絶クレマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底的なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変えてきた。2010年より「クレーム客をロイヤルカスタマーにする専門家」として企業研修・セミナー講演を開始。

日 時：平成25年 **11月13日** (水)

14:00 ~ 16:00

会 場：唐津商工会館 5階 大ホール

受 講 料：会員・小規模事業者…無料

その他…2,000円

定 員：50名 (定員になり次第、締め切ります。)

申込方法：下記申込書に必要事項をご記入のうえ、
電話・FAXにてお申し込み下さい。

申 込 先：唐津商工会議所 経営相談課

TEL 0955-72-5141

FAX 0955-72-5146

【主 催】唐津商工会議所 中小企業相談所

(切り取り線ではありませんこのままお送り下さい。)

11/13(水) ~お客様の怒りを笑顔に変える!~ 「クレーム対応講座」受講申込書

唐津商工会議所 宛 (FAX 0955-72-5146)

事業所名		受講者氏名	
住 所			
T E L			
F A X			

※本申込書にご記入いただきました個人情報につきましては、主催者からの各種連絡・情報提供のために利用致します。