

「怒り」を「笑い」に変える!

クレーム 対応講座

消費税率引き上げ・軽減税率導入等、制度の変更は、顧客に戸惑いを与え、クレームの原因となり得ます。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」の感情のを見つけ方、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。

消費税率・軽減税率制度の概要

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

日時

平成30年

11月5日(月)

14:00~16:00

会場

富士商工会議所
4階会議室

定員

50名

受講料

無料

申込先

富士商工会議所 経営相談課
TEL.0545-52-0995
FAX.0545-52-9796

下記申込書に必要事項をご記入の上、
FAXにてお申込み下さい。

消費税率引き上げ
軽減税率導入に
備え、顧客対応力
を磨こう

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!

笑

講師

フジテレビ

「ホンマでっか!?TV」出演中!

タニ アツシ

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。

「怒りを笑いに変える! 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。

富士商工会議所 経営相談課 宛

FAX.0545-52-9796

事業所名			TEL	
所在地			FAX	
氏名	①	②	③	

※ご記入をいただいた個人情報、主催者からの各種連絡・情報提供のほか、参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。