

クレーム対応から顧客獲得講座

# お客様の怒りを笑顔に変える

開催のご案内

不満・不便・不安 そんな「不」の感情を伝えてくれたお客様こそ、10年利用してくれるロイヤルカスタマー予備軍です。

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をお伝えします。

2000人以上のクレーマーに対応してきたプロが、怒りを笑顔に変える方法と本当に愛される「10年客」の増やし方を伝授します。

## 開催要領

★日 時 平成25年7月23日（火） 午後1時30分～午後3時30分

★場 所 北海道経済センター 8階Bホール（札幌市中央区北1条西2丁目）

★受講料 会員 3,000円 非会員 5,000円

※ 受講料は当日会場で申し受けいたします。

※ 無料受講券をご利用の方は当日ご持参願います。

★講 師 **谷 厚 志** 氏 怒りを笑いに变えるクレームコンサルタント

★定 員 各法人会 40名

（定員になりましたら、お断りの連絡をさせていただきます。）

★申込方法 裏面の申込書に記入の上、各法人会事務局までFAXでお申し込み下さい。

札幌中法人会 FAX 221-5107 TEL 221-5087

札幌西法人会 FAX 241-3216 TEL 231-0763

札幌北法人会 FAX 709-8830 TEL 709-8802

札幌東法人会 FAX 210-7004 TEL 210-7002

札幌南法人会 FAX 241-3218 TEL 251-7863



## 講座内容

- ① 儲かっている企業のクレームへの取り組み方
- ② クレーム対応の上手なやり方
- ③ クレームの恐怖心の取り除き方
- 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
- ⑦ クレーム客からお金をかけずにサービスを増やす方法

## 講師のプロフィール

### 谷 厚志 氏

怒りを笑顔に変えるクレームコンサルタント

- ☆ 関西を拠点にタレントとして活躍。しかし売れない時期を経験し、芸能界を引退。
- ☆ リクルートへ転職後グループ会社のCS推進室に配属。  
お客様のクレーム2000本の対応を通じて“私心なきことの本心が感動を与える”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、怒りを笑顔に変えてきた。
- ☆ 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。笑いの絶えないトークが好評で「お笑い風クレーム活用セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中。

切 ..... り ..... 取 ..... り ..... 線

### 受講申込書

## お客様の怒りを笑顔に変える

平成25年7月23日（火）開催

会場 北海道経済センター 8階（札幌市中央区北1条西2丁目）

◎この申込書は受講票になりますので、当日ご持参ください。（改めて受講票の発行はいたしません。）

会社名		○で囲む	法人会員・非会員
所在地		電話	
①参加者名		②参加者名	

※ 申し込み後、参加できなくなったときは、申し込みの法人会事務局へご連絡をお願いします。

※ 会場には駐車場がありませんので、公共の交通機関をご利用ください。