

お客様の怒りを笑顔に変える クレーム対応セミナー ☺

2019年10月に消費税が8%から10%に上がり、同時に軽減税率が導入される予定です。本セミナーでは、消費税率引き上げに備えて、「間違っただクレーム対応でお客様と利益を逃している・・・」、そんな状況を脱するために、クレーム客をお得意様に変える方法をお伝えします。儲かっている企業のクレームの取扱い方から、怒りを笑顔に変えるクレーム対応法、事前にクレームをなくすための具体的な方法を、事例を交えながら楽しく、分かりやすく解説します。

■セミナー内容

- 消費税・軽減税率制度の概要
- クレームは、お客様からのアドバイスだ！
- お客様の怒りを鎮めるために○○を使う！
- 怒りを笑顔に変える魔法の言葉
- 使ってはいけない“NGワード”はこれ！
- クレームからサービスを増やす方法

■講師プロフィール

谷 厚志 (たに あつし) 氏

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2,000本に接し、クレーム対応を通じて“私心なきことへの精神が感動を与える”ことに気付く。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！著書「怒るお客様こそ、神様です！」徳間書店



怒りを笑いに
変える
クレーム・コンサルタント

日時 平成30年9月26日(水) 14:00~16:00

場所 佐野商工会議所 3階 会議室 (佐野市大和町2687-1)

受講料 無料

定員 30名 (定員になり次第締め切り)

申込方法 下記参加申込書に必要事項をご記入の上、電話・FAXにてお申込みください。

申込先 佐野商工会議所 中小企業相談所 TEL. 0283-22-5511 / FAX. 0283-22-5517

(切り取らずに送信してください)

佐野商工会議所 行

FAX: **0283-22-5517**

9月26日『クレーム対応セミナー』参加申込書

事業所名			受講者名
住所			
連絡先	TEL	FAX	