

# お客様の怒りを笑顔に変える!



## クレーム対応セミナー

「間違ったクレーム対応でお客様と利益を逃している…」、その場を取り繕うだけの対応でお客様を失っていませんか? クレーム対応を失敗すると売上機会の損失だけでなく、悪いクチコミを拡げてしまうことも少なくありません。

本セミナーでは、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。

### ■ セミナーでお伝えすること

- ・クレームは、お客様からのアドバイスだ!
- ・クレーム対応に使うお詫びの仕方とは…。
- ・お客様の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”はこれっ!
- ・クレームからサービスを増やす方法。

### ■ 期待効果

- ・クレームの恐怖心を取り除ける。
- ・クレーム対応の“3つのステップ”を習得できる。
- ・クレームを事前になくす方法を学べる。

### ■ 講師プロフィール

(一社)日本クレーム対応協会

代表理事 **谷 厚志** (たにあつし)氏

学生時代より関西を拠点としてタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し、芸能界を引退する。リクルートへ移籍後、グループ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、「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。圧倒的な体験知と人を元気にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。

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2月23日(金) 10:00~12:00

■ 場 所 : 東京都中小企業振興公社 多摩支社 2階セミナー室  
〒196-0033 東京都昭島市東町3丁目6番1号(裏面案内図参照)

■ 定 員 : 180名(先着順)

■ 受講料 : 無料

■ 申込方法 : 裏面の申込書にてFAXまたは

当連合会ホームページよりお申込みください。

東京都商工会連合会

検索



QRコード

# 「お客様の怒りを笑顔に変える!クレーム対応セミナー」

平成30年 2月23日(金) 10:00~12:00

FAXお申込みフォーム ▶▶▶

**042-500-1421**

東京都商工会連合会 経営安定特別相談室

フリガナ	所在地
事業所名	
フリガナ	フリガナ
お名前	お名前
TEL	FAX
メール	

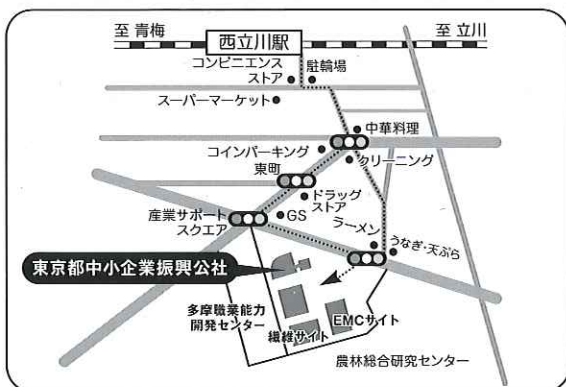
WEB お申込みフォーム▶▶▶▶▶

QRコードもしくは下記アドレスを読み取り、セミナーページへアクセスしてください。  
①事業所名 ②所在地 ③お名前 ④電話番号 ⑤FAX番号 ⑥Eメールアドレスをご記入の上、ご登録してください。



<http://www.shokokai-tokyo.or.jp/>

※定員を超える場合は受講の可否についてご連絡させていただきます。  
※本申込書にご記入いただいた個人情報は、本セミナー業務の運用(本人確認等)、今後のセミナーのご案内やセミナーの改良、新しいサービスの開発の目的以外には使用いたしません。



## アクセス

JR青梅線西立川駅より徒歩7分

※会場には来場者用の駐車場がございません。  
公共交通機関をご利用下さい。

ご商売の法的トラブル・労務トラブルなどでお困りなことはございませんか？

弁護士・中小企業診断士・税理士などを中心とした各分野の専門家が、経営上のあらゆるご相談に無料で応じます。

※要予約の個別相談会となります。

### 相談例

- ・債券回収
- ・立ち退き
- ・雇用トラブル
- ・取引先倒産
- ・資金繰り悪化
- ・事業縮小 など

**秘密厳守  
相談無料**

詳しくは お近くの商工会または東京都商工会連合会 経営安定特別相談室 TEL:042-500-3885

お問い合わせ

**東京都商工会連合会**  
**経営安定特別相談室**

〒196-0033

東京都昭島市東町3丁目6番1号 産業サポートスクエア・TAMA

TEL:042-500-3885 FAX:042-500-1421

URL <http://www.shokokai-tokyo.or.jp/> E-mail [chiiki@shokokai-tokyo.or.jp](mailto:chiiki@shokokai-tokyo.or.jp)



再生紙を使用しています