

受講無料

クレーム客を10年客にする秘訣！！

楽しく学ぶ！失敗しないクレーム対応
～クレームは組織・マニュアルで対応する～

「お客様の勘違いクレームに苦慮している」「対応した従業員がさらにお客様を怒らせる」こんなことでお困りではありませんか？クレームは、お客様との絆を深めるためにマニュアルを準備し、組織として対応することが必要です。クレーム対応のマニュアルの作り方と、組織で対応するためのルール作りについて具体例を挙げながら楽しくお伝えします。

セミナーのねらい

- ◆クレーム客をファンに変える対応策を取得できる
- ◆クレームに強い組織体制をつくる方法がわかる。



怒りを笑いに変える
クレーム・コンサルタント

谷 厚志 氏

(社)日本クレーム対応協会 代表理事

【セミナー内容】

- ①クレーム対応を絶対に失敗してはいけない理由
- ②クレーム「0」の企業は倒産する！？
- ③クレーム対応のマニュアルの作り方
- ④思い込み、勘違いのクレームにはこう対応する

学生時代より関西を拠点にタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。社員に転身しお客様相談室に配属。2,000件以上のクレーム対応に接し、「クレーム客をお客様に変える対話術」を確立。現在はクレームで困っている企業に全国でコンサル活動を実施。圧倒的な体験知と人を笑顔にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇している。著書「超一流のクレーム対応」他。フジテレビ「ホンマでっか！？TV」企業クレーム評論家出演中。

日時

平成30年3月6日(火)

14:00～16:00

場所

安曇野市商工会穂高支所 (安曇野市穂高5047)

(定員60名)

【お問い合わせ先】安曇野市商工会 TEL0263-87-9750 FAX0263-72-8491

◆主催／長野県商工会連合会中信支所（業種別専門分野別講習会）
中信広域経営支援センター（木曾・安曇野・筑摩野・北アルプス）

FAXでのお申し込みは、下記にご記入のうえ、お送りください。

切り取らずにこのままFAXで送信してください

失敗しないクレーム対応参加申込書 事務局行 FAX 0263-72-8491

会社名	受講者氏名	TEL

※個人情報の取り扱い ご記入いただいた内容は、参加者の方への連絡など、セミナーの運営に関するものみに利用させていただきます。事務局から第三者に提供することはありません。