

主催：柏商工会議所 サービス諸業部会

「怒り」を「笑い」に変える!

経営者
幹部・管理者
必聴!

クレーム 対応講座

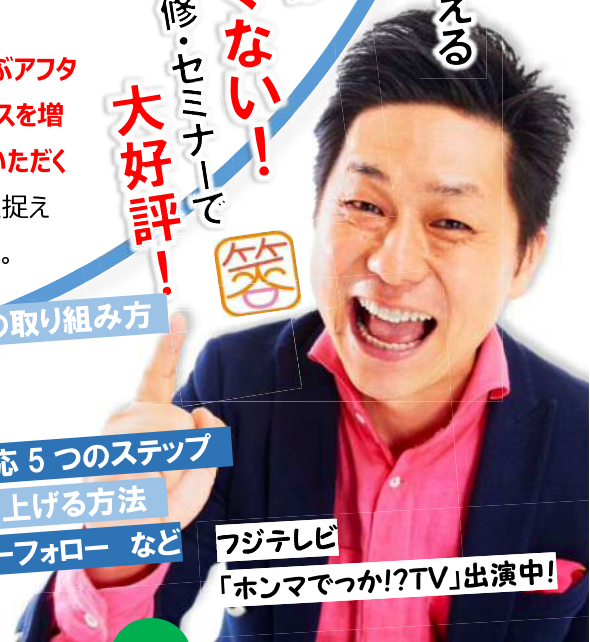
クレームからリピーター客に変える

「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!



フジテレビ

「ホンマでっか!?TV」出演中!

講師

谷厚志氏

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。

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

7月6日(金)

18:00~20:00

会場

柏商工会議所
4階会議室

定員

100名

(定員になり次第締め切ります)

受講料

無料

申込方法

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。

申込先

柏商工会議所 経営支援課
TEL.04-7162-3305
FAX.04-7162-3323

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、一時は入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。

柏商工会議所 経営支援課 宛

FAX.04-7162-3323

| | | | |
|------|---|-----|---|
| 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。 ※駐車場には限りがありますので、公共交通機関をご利用下さい。 ※クールビズ実施期間中につき、軽装での執務とさせていただきます。