

「怒り」を「笑い」に変える!

# クレーム 対応講座

経営者  
幹部・管理者  
必聴!

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!

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

フジテレビ「ホンマでっか!?TV」出演中!

日時

令和8年

1月27日(火)

15:00~17:00

会場

柏商工会議所  
4階会議室

定員

20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もしくはお電話にてお申し込みください。下記申込フォームURLもしくは二次元コードからもお申し込みいただけます。



<https://forms.gle/ZL7YbJo5T8N9L2hr8>

柏商工会議所 振興課

TEL.04-7162-3305

FAX.04-7162-3323

申込先

講師

谷 厚志 氏

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、一時は出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

柏商工会議所 小平(こひら)宛 ※切り取らずにFAXして下さい。

FAX.04-7162-3323

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
氏名	①	②	