



大好評！

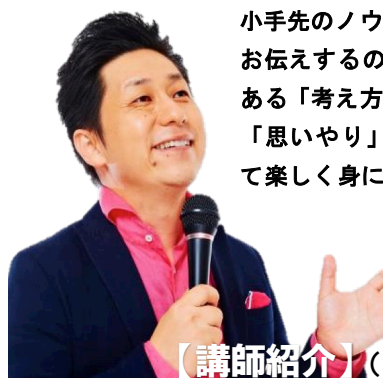
あなたの存在がみんなの中心に！？

「お客さん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さんを怒らせる…」
こんな事で、お困りではありませんか？？クレームには、「事前準備」と「組織対応力」が必要です。
クレームは、その場限りで処理するものではなく、お客様との絆を深めるためのマニュアルを準備し、
組織として対応するものです。この講座では、クレーム対応のマニュアルの作り方と、組織で対応する
ルールについて具体例を挙げながら楽しくお伝えします。

楽しく学ぶ！
笑顔が広が

～組織・マニュアルで対応する～
“失敗しないクレーム対応”

《クレーム客との良いコミュニケーションの仕方》



小手先のノウハウやテクニックを
お伝えするのではなく、その根底に
ある「考え方」と「習慣」、「想い」と
「思いやり」について、笑いを交え
て楽しく身につけていただきます。

★本セミナーでお伝えすること★

- ☞ クレーム対応を絶対に失敗してはいけない理由
- ☞ クレーム「0」の企業は倒産する！？
- ☞ クレーム対応のマニュアルの作り方。
- ☞ 思い込み・勘違いにはこう対応する！
- ☞ クレーム電話を切るタイミングを決めておく。
- ☞ 組織で対応するとクレームは怖くない！

【講師紹介】(社)日本クレーム対応協会 代表理事／クレーム・コンサルタント ^{たに} 谷 ^{あつし} 厚志 氏

1969年、京都府出身、近畿大学卒。関西を拠点にタレントとして活躍。しかし、売れない干される時期を経験し、芸能界を引退。

リクルートへ移籍後、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”の精神が
感動を与える”ことに気付く。超絶クレマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底的なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変えてきた。

2010年より「クレーム客をロイヤルカスタマーにする専門家」として企業研修・セミナー講演を開始。笑いの絶えないトークが好評で、「お笑い風
顧客獲得セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中！

【開催要項】



日時 平成29年 11月14日(火) 14:00～16:00

会場 伊達市 市民活動センター（伊達市鹿島町 20-1 伊達市役所本庁舎 隣）

定員 50名（先着順、定員になり次第締め切ります。但し伊達商工会議所会員優先） 受講料 無料

【申込方法】下記申込用紙に必要事項をご記入の上、11月9日(木)までに電話・FAXにてお申込みください。

【申込先】 伊達商工会議所 TEL：0142-23-2222 / FAX：0142-23-7115

11/14(火) 伊達商工会議所食品部会主催 クレーム対応セミナー「失敗しないクレーム対応」参加申込書

伊達商工会議所 宛 (FAX：0142-23-7115)

申し込み日：平成29年 月 日

事業所名			住所		
TEL			FAX		
受講者名	①	②		③	

※ 本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、商工会議所からの各種情報提供の目的のみに使用いたします。
お申込み後、伊達商工会議所より連絡が無い限り、受講可能ですので、当日は直接会場へお越しください。