



お客様の怒りを笑顔に変える!

# クレーム対応講座

～税率引き上げから発生するクレームに備える!!～

### 【ご案内】

2014年4月から消費税が8%に増税されることとなります。そこで今回、消費税転嫁対策セミナーとして、税率変更によるお客様の「不」の感情がクレームになる場合もあるかもしれない対応に備えて、そんなクレームのを見つけ方、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、事例を取り入れて、分かりやすく、そのノウハウをお伝えいたします。

### 【主な講座内容】

- ① 儲かっている企業のクレームの取り組み方
- ② 上手なクレーム対応のやり方
- ③ クレームへの恐怖心を克服!
- ④ 怒りを笑顔に変えるクレーム対応「5つのステップ」
- ⑤ クレームを事前に防ぎ集客率を上げる方法
- ⑥ クレーム客を感動させるアフターフォロー

日時：平成25年 **12月26日** (木)

14:00~16:00

会場：湯沢グランドホテル

受講料：無料

定員：40名 (定員になり次第、締め切ります。)

申込方法：下記申込書にご記入の上、12月24日(火)までに、湯沢商工会議所 中小企業相談所まで、電話またはFAXにてお申し込み下さい。

申込先：湯沢商工会議所 中小企業相談所  
TEL 0183-73-6111  
FAX 0183-73-2900

主催：湯沢商工会議所 中小企業相談所  
公益社団法人 湯沢法人会

講師



クレームコンサルタント

たにあつし  
**谷厚志氏**

【プロフィール】

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2千本に接し、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。

(切り取らずにこのままFAXしてください。)

湯沢商工会議所 行 (FAX 0183-73-2900)

申込日 (平成25年 月 日)

## 12/26(木)「クレーム対応講座」受講申込書

事業所名				氏	
住所				名	
TEL	FAX				

※本申込書にご記入頂いた個人情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供のため以外には利用いたしません。