

どんな相手でもストレスゼロ!

入場
無料

超一流の クレーム対応術

～消費税の軽減税率導入・税率引き上げに備えて経営力を強化するために～

不満・不安・不足・不快 などなど。

そんな「不」の感情を伝えてくれた客こそ、今後10年先まで利用してくれる、あなたのお店のお得意様予備軍です。

間違ったクレーム対応や、その場を取り繕うだけの対応では、お客様を失ってしまいます。クレーム対応を失敗すると売上の損失だけでなく、悪いクチコミを拡げてしまいます。消費税率の引き上げや、軽減税率制度の概要を説明するとともに、単なるクレーム対応では無く、お客様の怒りを笑顔に変え、お得意様に変えてしまう方法、感動を呼ぶアフターフォロー、クレームを減らし利益を上げるノウハウを、事例を交えながら、楽しく分かりやすくお伝えします。経営力を強化して販路開拓をお考えの方など、皆様の積極的なご参加をお待ちしております。



講座内容

- ① 消費税軽減税率制度の概要
- ② 絶対やってはいけないアウトな対応
- ③ お客様の怒り鎮める「限定付き謝罪」
- ④ 怒鳴るお客様が笑顔になる魔法のフレーズ

開催日時

9月25日(火) 午後6時30分～8時30分

会場

鎌倉商工会議所 会議室 (鎌倉市御成町17-29)

参加料

無料(定員40名) ※先着順。定員になり次第締め切ります

申込み方法

下記の申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。(電話・メール申込み可)

お問い合わせ

☎0467(23)2563 鎌倉商工会議所

講師

一般社団法人日本クレーム対応協会
代表理事

谷 厚志氏

1969年生まれ。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。2000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。「実践したら、次々とクレーム客がお得意様にならなくなって驚いた。」と顧客の満足度も高い。笑いの絶えないトークも好評で、「お笑い風クレーム対応セミナー」とクチコミが拡がり、年間200本以上の講演・研修をこなす。

〈 FAX返信用紙 〉

☎0467(23)2563 FAX 0467(25)0900 メール info@kamakura-cci.or.jp

超一流のクレーム対応術 参加申込書

事業所名				フリガナ	様
所在地	〒			フリガナ	様
				フリガナ	様
電話	-	FAX	-	フリガナ	様

※ご記入いただいた情報は、商工会議所が主催する各種講習会・セミナーの運営・管理およびその他各種情報提供などに利用いたします
※当商工会議所から連絡がない限り、受講は可能ですので、直接会場へお越しください