

クレーム対応は怖くない！怒るお客さまこそ、神様です！

怒りを 笑顔に変える！ クレーム対応講座

企業のお客さま相談室で、クレーム 2,000 本を対応してきた谷講師が、
クレーム客をお得意さまに変える方法を、事例を交えながら楽しく分かりやすく解説します！

日時

7月13日(金)9:30~16:30

講師

谷厚志氏 (一般社団法人 日本クレーム対応協会 代表理事)

対象者

クレーム対応のスキルを身につけたい方

複数名割引 ございます！
(詳細は裏面をご覧ください)

受講料

会員料金 17,500 円(税込) 一般料金 19,440 円(税込)

*会員料金とは、しがぎんビジネスクラブ会員企業の受講料です。

*昼食は、各自でご準備をお願いいたします。

会場

浜町ビル 6F (JR 大津駅より徒歩 15 分)

*会場地図は弊社ホームページをご覧ください。

*駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください。

3年連続 受講者満足度 100%!
クレーム対応と言えば 谷厚志 講師!

一般社団法人日本クレーム対応協会代表理事。

学生時代より関西を拠点にタレントとして活動。その後リクルートへ移籍し、グループ会社のお客さま相談室に配属。現在はクレームで困っている企業のために全国で講演・コンサルティング活動を実施。圧倒的な体験知と人を元気にするトーク力が口コミで広がり、年間 200 本の講演・研修に登壇する。



program

- 1.クレームはお客さまからのアドバイスだ！
 - ・クレームの恐怖心を取り除く
- 2.クレーム対応の5つのステップとは
 - ・初期対応でクレーム対応の差がつく
- 3.現場で役立つ！クレーム対応フレーズ集
 - ・お詫びの言葉、共感の言葉の引き出しを増やす
 - ・お客さまの信頼を失ってしまう NG 対応
 - ・ハードクレームの留意点
- 4.事例研究「あなたならこのクレームをどう対応しますか」【ケーススタディ】
- 5.クレームからサービスを増やす方法
 - ・お客さまに納得していただく裏技

受講者の声

説明が分かりやすく、
これまでの自身の対応の
不備に気づくことができた。

クレームに対する考え方、
恐怖心が変わりました。

ここ5年間で受けた研修の中で
最も役に立ちました！

7/13 怒りを笑顔に変える!クレーム対応講座

【申込締切日】2018年7月10日(火)

会社名		業種		取引支店名	滋賀銀行	支店
		申込担当者名 (所属・役職)				
住所	〒	TEL				
		FAX				
受講者名 (フリガナ)		所属		年齢	性別	
フリガナ				歳	男・女	
フリガナ				歳	男・女	
フリガナ				歳	男・女	

＜申込方法＞

- ①上記の申込書に必要事項を記入のうえ、FAXまたは郵便でお送りいただくか、最寄りの滋賀銀行窓口へお持ちください。
インターネットからのお申込みは、弊社ホームページ(<http://www.keibun.co.jp>)をご覧ください。
- ②本申込書到着後、お申込担当者さまへ、受付確認のお電話をさせていただきます。
- ③セミナー開催1カ月前より順次、受講票・請求書をお送りいたします。(開催3日前までに受講票が届かない場合はご連絡ください。)

＜申込に関する注意事項＞

- ①受講予定の方のご都合が悪い場合は、代理の方のご出席をお願いいたします。なお、キャンセルにおける受講料の返金につきましては、振込手数料を差し引いての返金となります。また、当日キャンセルの場合は、受講料は原則として返金いたしかねますのでご了承ください。
- ②申込みが少数の場合等、中止することがございますのでご了承ください。

＜個人情報の取扱いについて＞

ご提供いただく個人情報は、KEIBUNビジネスセミナーご案内の範囲内で使用いたします。また、法令の規定により提供を行う場合を除き、ご本人さまの同意なしに第三者への開示・提供を行うことはありません。
なお、弊社のビジネスセミナーはグループ演習等による研修効果促進のため、受講者さまの企業名を掲載した受講者名簿を使用させていただく場合がございます。ご了承のうえお申込みください。受講者名簿を配布させていただいた場合につきましては、研修終了後に回収いたします。

「怒りを笑顔に変える!クレーム対応講座」は、**複数名割引 対象講座**です！

◆複数名割引…1社2名さま以上のお申込みの場合、1名さまにつき500円割引でご利用いただけます。

FAX

077-526-3838

KEIBUNビジネスセミナー

で検索！

＜お問い合わせ先＞

株式会社 しがぎん経済文化センター 人材開発部
〒520-0041 大津市浜町1番38号
TEL 077-526-0005
E-mail: jinzai@keibun.co.jp

※本FAX到着後、お申込担当者さまへ受付確認のお電話をさせていただきます。