

「Zoom」を用いたオンライン参加も選択可能！

新規セミナー

※本セミナーは「ハイブリッド形式」での開催です。
オンライン参加と従来の来場型研修を同時開催いたします。

～ 怒るお客さまこそ、神さまです！～

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

2021年 11 月 12 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
(業種・役職は問いません)

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 19,800 円(税込) 一般料金 22,000 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。

会場

しがぎん浜町研修センター 6F (滋賀銀行本店より東へ 100m)

*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。

クレーム対応と言えば 谷 厚志 講師 !

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方法
- ・クレームを炎上させる人の共通点

2.クレーム対応の5つのステップとは

- ・クレーム対応の主導権の握り方
- ・クレーム対応二大NGワードとは…
- ・怒りを笑顔に変える魔法の言葉

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
- ・思い込み・勘違いのクレーム対処法
- ・反論する場合の効果的な言葉

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」【個人ワーク】

- ・理不尽な要求・カスタマーハラスメントの
対処法を学ぶ
- ・お客さまに解決策で納得していただくための
裏技

5.クレームからサービスを増やす方法

- ・クレームに強い組織の作り方
- ・儲かっている企業のクレームの取り扱い方



講師プロフィール

一般社団法人 日本クレーム対応協会 代表理事 谷 厚志氏

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。2,000 本以上のクレーム対応に接し、「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。

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。著書「損する言い方 得する言い方」「失敗しない! クレーム対応 100 の法則」他。

11/12 「怒りを笑顔に変える! クレーム対応講座」

【申込締切日】2021 年 11 月 9 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	どちらかに☑してください		
フリガナ			歳	□オンライン参加 □来場型参加		
フリガナ			歳	□オンライン参加 □来場型参加		
フリガナ			歳	□オンライン参加 □来場型参加		

《新型コロナウイルス感染予防策について受講生の皆さまへのお願い》

- ・マスクを着用してのご受講、手指の消毒にご協力をお願いいたします。
- ・会場入室前の検温にご協力いただき、37.5 度以上の熱がある方・具合の悪い方は受講をお控えください。
- ・その他詳しくは、弊社ホームページをご確認ください。 <https://www.keibun.co.jp/>

《申込方法》

- ①インターネットからのお申込みは、弊社ホームページ(<https://www.keibun.co.jp>)をご覧ください。
- ②上記申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX でもお申込みいただけます。また最寄りの滋賀銀行の窓口でも受け付けております。
- ③ホームページからお申込みの場合は、受付完了メールをお送りいたします。また FAX にてお申込みの場合は、受付確認のお電話をさせていただきます。
- ④セミナー開催 2 週間前より順次、請求書・当日のご案内をお送りいたします。(開催 3 日前までに届かない場合はご連絡ください。)

オンライン受講の方は、Zoom のミーティング ID とパスワードのご案内も同封いたします。

《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、キャンセルはセミナー開催の前営業日の午後 3 時までの受付とさせていただきます。その際、振込手数料を差し引いての返金となります。当日キャンセルの場合は、受講料は返金いたしかねますのでご了承ください。
 - ②申込みが少人数の場合や、地震・台風等の影響により、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 ビジネスセミナーの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 セミナー 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。

KEIBUN ビジネスセミナー



で検索!

FAX

077-526-3838

弊社ホームページから
お申込みいただけます!
<https://www.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。

＜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