

さんまの「ホンマでっか!?TV」出演で話題と人気の講師！

# お客様の怒りを笑顔に変える!!

## 『クレーム対応講座』

不満・不便・不安・・・。そんな「不」の感情を伝えてくれたお客様こそ、10年利用してくれるお客様予備軍。「間違ったクレーム対応でお客様と利益を逃している・・・」、そんな状況を脱するために、クレーム客をお得意様に変える方法をお伝えします。儲かっている企業のクレームの取扱い方から、怒りを笑顔に変えるクレーム対応法、事前にクレームをなくすための具体的な方法を、事例を交えながら楽しく、わかりやすく解説します。ぜひ、この機会にご参加ください。

### 講座概要

- ◆クレームは、お客様からのアドバイスだ！
- ◆お客様の怒りを鎮めるために〇〇を使う
- ◆怒りを笑顔に変える魔法の言葉
- ◆使ってはいけない“NGワード”はこれっ！
- ◆クレームからサービスを増やす方法

### 講師プロフィール

学生時代は関西を拠点にタレントとして活躍。あるパーティーの司会で犯した大失態をきっかけに、芸能界を引退。

2006年リクルートへ移籍。コールセンター、CS推進室クレーム対応責任者を歴任。2000本以上のクレームに接し、独自の「クレーム客をロイヤルカスタマーに変える方法」を確立、驚異的に売上を伸ばす。現在は、全国で講演・研修・コンサルティングを展開中。

《著書》「超一流のクレーム対応」「怒るお客様こそ神様です！」

### 講師



日時 2020.2.4 (火) 14:00~16:00

場所 甲府商工会議所 5階ホール (甲府市相生 2-2-17)

受講料 無料 定員 100名

お問い合わせ 甲府商工会議所 中小企業振興部 担当 羽田 (TEL 055-233-2241)

お申し込み FAX 055-233-2131 HP (<http://www.kofucci.or.jp/seminar/>) → → →



FAXでお申込みの場合は、こちらの申込書へご記入ください。		事業所名	
所在地	TEL		
	FAX		
氏名		氏名	

ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供に利用するほか、実態調査・分析のために利用することがあります。