



お得意さまであふれる！2冠の講師登場！ お客様の怒りを笑顔に変える！クレーム対応講座

～接客販売術・顧客獲得！クレーム客も10年つきあう顧客に、変わる！変える！～

【ご案内】

現代のお客様は感性も情報も豊で、特に接客対応には大変敏感です。大切なお客様に嫌な印象を与えてしまつては、2度と足を運んで頂けません。信頼される感じの良いサービスとはどうあるべきか・・・「質の高いサービス」と「品の良いマナー」を学ぶと同時に「クレーム対応」「顧客獲得のポイント」を学び、売上アップに繋げていただきます。

皆様の積極的なご参加をお待ちいたします。

【講座内容】

- ① お得意様づくりの方法
 - ・第一印象はこんなに大事
 - ・お客様が集まるお店の共通点
 - ・リピーターとお客様は違う
- ② お得意様づくりのコツ
 - ・キャンセルの時こそチャンス
 - ・事前期待値を調整する
 - ・イレギュラー対応をレギュラー化する
- ③ お客様の不満の取り扱い方
- ④ 怒りを笑顔に変えるクレーム対応「5つのステップ」

講師



コンシューマーアイズプロ
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“私心なきことのできる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。

日 時：平成26年 **8月28日(木)**

14:00～16:00

会 場：村上市生涯学習推進センター

(村上市田端町4番1号 電話：0254-53-2446)

受講料：**無料** 定 員：**50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、電話又はFAXにて8月8日(金)までお申込み下さい。

主催・申込先：村上商工会議所(担当：相馬)

TEL 0254-53-4257

FAX 0254-53-0172

8月28日(木)

(切り取り線ではありません。このままFAX:53-0172へお送り下さい。)

セミナー「お客様の怒りを笑顔に変える!クレーム対応講座」受講申込書

事務所名		受 講 者 氏 名	
住 所			
電話番号			
F A X			
業 種			

※ご記入頂いた情報は商工会議所からの各種連絡・情報提供のため以外に利用いたしません。