

# 楽しく学ぶ！ ～組織・マニュアルで対応する～ 笑顔が広がる！ “失敗しないクレーム対応”



大好評につき再登場

## 《クレーム客との良いコミュニケーションの仕方》

「お客様の勘違いクレームに苦慮している。」「対応した従業員がさらにお客さんを怒らせる・・・」こんな事で、お困りではありませんか？クレームには、「事前準備」と「組織対応力」が必要です。クレームはその場限りで処理するものではなく、お客様との絆を深めるためのマニュアルを準備し、組織として対応するものです。

この講座では、クレーム対応のマニュアルの作り方と、組織で対応するルールについて具体例を挙げながら楽しくお伝えします。



### 【講師】

(社)日本クレーム対応協会

代表理事 **谷 厚志 氏**

#### ★★セミナーでお伝えすること★★

- ☞ クレーム対応を絶対に失敗してはいけない理由
- ☞ クレーム「0」の企業は倒産する！？
- ☞ クレーム対応のマニュアルの作り方。
- ☞ 思い込み・勘違いにはこう対応する！
- ☞ クレーム電話を切るタイミングを決めておく。
- ☞ 組織で対応するとクレームは怖くない！

### 【略歴】

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2,000本に接し、クレーム対応を通じて“私心なきことの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。笑いの絶えないトークが好評で、「お笑い風顧客獲得セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中！

**日時** 平成28年7月19日(火) **【受講料】** 会員：1名2,000円(税込) 非会員：1名5,000円

**13:30～16:30** **【申込方法】** 下記申込書をFAXにてお申込みください。  
(受講票は発行しません。定員超過の場合のみご連絡致します。)

**会場** 万代島ビル6階(新潟市中央区万代島5-1)  
※駐車場は有料となります。  
(駐車券のサービスはありません。)

※欠席する場合は開催日2日前までにご連絡ください。  
欠席の連絡がない場合は受講料を請求させていただきます。  
◆受講料は前日までに下記口座へお振込み願います。  
《振込口座》 第四銀行 本店営業部 普通預金 NO.1452250  
口座名 新潟中小企業相談所(振込み手数料はご負担願います)  
◇銀行振込の場合は原則として領収書は発行いたしません。  
必要な場合は下記までご連絡ください。

**定員** 80名(定員になり次第締め切ります)

**【問合せ先】** 新潟商工会議所 経営相談課 TEL:025-290-4411 / FAX:025-290-4421

7/19(火) クレーム対応セミナー参加申込書

◆切り取らず FAX 願います。

新潟商工会議所 経営相談課 行 (FAX:025-290-4421)

\*業種は○で囲んでください。

会社名		受 講 者 氏 名	会員・非会員 (いずれか○で囲んで下さい。)
会社住所			
業 種	製造・建設・卸売・小売・サービス・その他		
T E L	従業員数		人