

(一社)日本クレーム対応協会では、クレーム対応でお悩みの方のために、オンラインにてクレーム対応セミナーを開講します。協会代表理事の谷厚志が直接指導いたします。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

# どんな相手でもストレスゼロ！

## 超一流のクレーム対応 受講者募集

日時： 2020年9月29日(火)  
時間： 13:30~16:00 <途中休憩あり>  
会場： ZOOMを使用したオンラインセミナー  
受講料： 11,000円(税込) 事前 銀行振り込み

\*お申込みとお振込みの確認後にオンラインセミナーのURLとテキストをメールにてご案内させていただきます。

谷厚志 怒りを笑顔に変える  
クレーム対応の達人

超一流の  
クレーム対応

どんな相手でも  
ストレスゼロ!

『こんなさんされたら、ホンマに誰でも笑顔になりますわ!』  
(怒り心算だったお客様から書きのめられたコメントより)

すべてを  
全力で →  
教えます!

- お客様の怒りを鎮める「限定付き謝罪」
- 絶対やっちゃいけないアウトな対応
- 怒鳴るお客様から笑顔がもらえる「魔法の言葉」
- 悪質クレームの見極め方、撃退法……

定価 1500円(税込) 日本実業出版社

フジテレビ系列「ホンマでっか!?TV」にクレーム評論家として出演中のクレーム・コンサルタントの谷厚志が「クレーム対応の誤解」を解き、さらには、お客様の怒りを笑顔に変える！超一流の心構えとクレーム対応法を全力でお伝えします。

### ◎セミナー内容

- ①クレームへのストレスを取り除く方法
- ②理不尽な要求のクレームは、何故起きるのか？
- ③クレームの三大NG対応とは・・・
- ④怒りを笑顔に変える！クレーム対応5つのステップ
- ⑤悪質クレームの見極め方と対処法
- ⑥クレームを受けても怒らない技術 他

### ◎こんな方がこのセミナーに参加しています

現場でクレームが多発して困っている管理職・店舗責任者 / 営業・販売の仕事をしている方  
中小企業の経営者・個人事業主・士業の方 / クレーム対応に頭を悩ませている方



#### 講師：谷厚志(たにあつし)

怒りを笑いに变えるクレーム・コンサルタント 一般社団法人日本クレーム対応協会 代表理事  
リクルートのグループ会社のコールセンター、お客様相談室で責任者として2,000件以上のクレーム対応に従事。一時はクレームに対するストレスで入社拒否状態になりながらも「クレーム客をファンに変える対話術」を確立する。

現在は独立して全国でコンサルティング活動を展開。具体的なクレーム対応法を企業にアドバイスしている。圧倒的な経験知と人を元気にするトークが口コミで広がり、年間200本以上の講演・研修にも登壇する。著書『どんな相手でもストレスゼロ！超一流のクレーム対応』（日本実業出版社）、『ピンチをチャンスに変えるクレーム対応術』（近代セールス社）他

【お申込み】 <https://www.taniatsushi.com/contact/>

主催：一般社団法人 日本クレーム対応協会 東京都中央区日本橋箱崎町27-9 1F