JACH 日本クレーム対応協会
怒りを笑顔に変える

オンライン セミナーのご案内

（一社）日本クレーム対応協会では、クレーム・カスハラ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！
カスタマーハラスメント対応術

日 時： ２０２１年6月１７日（木）
時 間： １３：３０～１５：３０ <質疑応答含む>
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。

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、クレームへの恐怖心を取り除き、厄介なカスハラ（迷惑行為）の対処法について全力でお伝えします。

◎セミナー内容

①カスハラのストレスを取り除く方法　②無理難題な要求は何故起きるのか？
③炎上回避！失敗しないカスハラ対応３つの心得　④恐怖で頭が真っ白になったら・・
⑤暴言を吐くお客への対処の仕方　⑥カスハラを受けても心を折らない方法　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）

怒りを笑いに変えるクレーム・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出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