

クレーム対応のためのノウハウを身につけたい方

セミナー No.4

お客様の怒りを笑顔に変える！ クレーム対応講座

クレーム対応を苦手から得意に！

日時 2023年6月14日(水)10:00～16:30

講師 谷 厚志 (たに あつし) 氏
一般社団法人日本クレーム対応協会 代表理事

会場 茨城県開発公社ビル(水戸市笠原町978-25)

こちらから
Webサイトに
アクセスできます

● セミナーのねらい

「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、対話を心掛ける！

「部下が初期対応を失敗し、お客様をさらに怒らせている…」 「この対応で本当に良かったのだろうか」といつも悩んでいる」そんな状況を脱するために、クレーム客をファンに変える方法をお伝えします。

本セミナーでは、クレーム対応の誤解を解き、対応に必要な心構え、具体的にどんな言葉を使用するのか、事例を交えながら楽しく、分かりやすく解説します。関西出身の講師の明るくパワフルな講演は、「お笑い風クレームセミナー」と大変好評です。皆さまもぜひ、怒りを笑顔に変え、クレーム客をお得意様に変える対応術を身につけてください！



● カリキュラム

■ オープニング

講師自己紹介 セミナーのゴール

1. クレーム対応の心構えを学ぶ【講義とワーク】

- ・クレームへの恐怖心を取り除く唯一の方法
- ・クレームが上手くできない対応者の口癖

2. クレーム対応5つのステップを習得する

【講義とワーク】

- ・初期対応で失敗しないためのポイント
- ・クレーム対応の主導権の握り方
- ・クレーム対応は、お詫びと共感で80%終了する
- ・クレーム客をファンに変える魔法の言葉

3. 現場で役立つ！クレーム対応フレーズを知る

【講義とワーク】

- ・クレーム対応の2大NGワードとは…
- ・反論する場合の効果的な言葉
- ・お客様の思い込み・勘違いのクレームの切り返し方

4. クレーム対応の事例研究①

【講義とワーク】

- ・ハードクレームの留意点
- ・お客様の要望に添えられない場合の対応法

5. クレーム対応の事例研究②【ワーク】

- ・無理難題は要求に対しての解決策の出し方
- ・ゴネるお客様への切り返し話法

6. クレーム対応は組織で対応する【講義】

- ・悪質クレームの見極めとその対処法
- ・カスハラ(迷惑行為)対策について必要なこと
- ・クレーム対応のマニュアルの作り方

7. 本日の振り返り

- ・本日のまとめと質疑応答



講師 一般社団法人日本クレーム対応協会 代表理事 **谷 厚志氏**

学生時代は、関西を拠点にタレントとして活動。売れない時期を経験し芸能界を引退する。サラリーマンに転身し、リクルートグループ社のお客様相談室に配属。2,000件以上のクレームに接し、「クレーム客をファンに変える対話術」を確立。現在は、クレームで困っている企業のために全国でコンサルティング活動を実施。圧倒的な経験知と人を元気にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。

著書：「超一流のクレーム対応」日本実業出版社 他



● **受講料** (テキスト代、昼食代、消費税込)

常陽産業研究所・あしぎん総合研究所会員 1名さまにつき 12,100円
一般のお客さま 1名さまにつき 36,300円
※各種割引あり(詳細はお問合せください)

● **定員 40名** ※お申込み先着順

定員に達し次第、募集を締切らせていただきます。
最少催行人数は10名とさせていただきます。

● **お申込み・ご照会先**

株式会社 常陽産業研究所 研修事業部
〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-5-18
TEL. 029-233-6732 FAX. 029-233-6724
ホームページ <http://www.jir-web.co.jp>

お申込みにあたって(必ずお読みください)

1. 受講ご希望の方は下記申込書にご記入のうえ、FAXでお送りいただくか、当社ホームページよりお申し込みください。開催日の約1週間前までに「受講票」と「会場案内」をお送りいたします。お申込み後、**開催1週間前に「受講票」が届かない場合は、当社までお問い合わせください。**
2. 受講料は、**セミナー開催月の翌月16日(銀行休業日の場合はその翌日)**に指定口座(年会費引落口座)より引き落としいたします。あしぎん総合研究所会員の方・一般の方は受講票と共に「請求書」をお送りいたしますので、請求書に記載の期日までにお振り込みください。
3. **キャンセルはセミナー開催2営業日前(土・日・祝日を除く)の16時までにご連絡ください。**それ以降のキャンセルならびに当日欠席の場合は、受講料の全額を頂戴しますので、予めご了承ください。
4. FAXによるお申込みの受付完了の連絡は、省略させていただいております。
5. 最新の情報については、常陽産業研究所のホームページをご覧ください。

◆上記「お申込みにあたって」および下記の「個人情報の取扱いについて」等を承諾のうえ申し込みます。

常陽産業研究所行 Fax : 029-233-6724

年 月 日

セミナー受講申込書

セミナー名	No.4 お客様の怒りを笑顔に変える！クレーム対応講座		水戸 6/14 (水)
貴社名			
ご連絡先	〒 _____ 電話： () _____ FAX： () _____ Eメール： _____ @ _____		
連絡ご担当者		お取引銀行支店名	常陽銀行 支店 足利銀行 支店
受講者名 フルネーム・ 楷書にて ご記入ください	フリガナ _____	お役職名	
	フリガナ _____	お役職名	
	フリガナ _____	お役職名	

【個人情報の取扱いについて】 ※ご記入いただいた個人情報は、個人情報保護法等の関連諸法を遵守し、個人情報保護ガイドラインにしたがって適切に保護して取り扱います。また、セミナーの運営、事務手続きならびに今後のセミナーのご案内に使用させていただきます。