

本セミナーは調布市と多摩信用金庫による「中小企業支援等に関する包括協定事業」の一環です

お客さまの怒りを笑顔に変える!

# クレーム対応セミナー

不満・不便・不安……。そんな「不」の感情を伝えてくれたお客さまこそ、10年利用してくれるお得意さま予備軍。「間違ったクレーム対応でお客さまと利益を逃している」、そんな状況を脱するために、クレーム客をお得意さまに変える方法をお伝えします。儲かっている企業のクレームの取扱い方から、怒りを笑顔に変えるクレーム対応法、事前にクレームをなくすための具体的な方法を、事例を交えながら楽しく、分かりやすく解説します。

## 講師プロフィール

怒りを笑いに変える  
クレーム・コンサルタント **谷 厚志 氏**

たに あつし



学生時代は関西を拠点にタレントとして活動。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、グループ会社のお客さま相談室に配属。2000本以上のクレーム対応に接し、独自の「クレーム客をお得意さまに変える対話術」を確立。現在は、クレームで困っている企業を支援するために、「怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント」として、全国規模でコンサルティング活動を展開。圧倒的な体験知と人を笑顔にするトークがクチコミでひるがり、年間200本の講演に登壇する。一般社団法人日本クレーム対応協会の代表理事を務める。著書：「超一流のクレーム対応」（日本実業出版社）他 メディア出演実績：フジテレビ「ホンマでっか!?TV」

## カリキュラム

1. クレームは、お客さまからのアドバイスだ!
2. お客さまの怒りを鎮める「限定付き謝罪」
3. 怒りを笑顔に変える魔法の言葉
4. 使ってはいけない“NGワード”はこれっ!
5. クレームからサービスを増やす方法

「中小企業支援等に関する包括協定事業」は調布市と多摩信用金庫が連携して、調布市における中小企業等の支援のために実施する事業です。



※駐車場の用意はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください。

日時 平成30年**3月7日(水)** 午後**3時**～午後**5時**

会場 調布市市民プラザあくろす あくろすホール  
(調布市国領町2-5-15 コクティ-3F)

参加費 無料

定員 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

## お問合せ・お申込み

下記の申込書に必要事項をご記入のうえ、事務局まで **FAX** にてお申込みください。  
ホームページからお申込みいただけます! <http://www.bob-net.jp>

**たましん法人総合サービスBOB事務局** TEL: 042-526-7730  
運営: 株式会社多摩情報メディア FAX: 042-526-7793

貴社名	BOB会員・創業会員番号 (会員のみ記入)					
	<input type="checkbox"/> BOB会員 / <input type="checkbox"/> 創業会員 / <input type="checkbox"/> 非会員 <span style="float: right;">✓(チェック)をお付けください</span>					
お取引店舗名	多摩信用金庫 _____ 店 ※必ずご記入ください					
住所	〒 _____					
TEL	_____					
参加者 ※記入欄が足りない場合は、本紙をコピーしてお使いください。	氏名	フリガナ	役職	年齢	氏名	フリガナ

※ご記入いただいた個人情報は、たましん法人総合サービスBOBの業務及びサービスに対して使用し、それ以外の目的で使用することはありません。  
※本セミナーへの反社会的勢力の参加はお断りいたします。