

# ぶぎん地域経済研究所 《研修セミナー》のご案内

## クレーム対応&販売促進セミナー お客様の怒りを笑顔に変える

### 『クレーム対応・1日研修』

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、10年利用してくれる可能性が高いロイヤルカスタマー予備軍。2,000人以上のクレーマーに対峙してきたプロが怒りを笑顔に変える方法と本当に愛される「10年客」の増やし方をお教えいたします。

- 日時 平成27年10月29日(木) 9:30~16:30
- 会場 大宮ソニックシティ 604会議室
- 講師 一般社団法人 日本クレーム対応協会 代表理事  
クレームコンサルタント 谷 厚志 氏
- 定員 50名(定員になり次第締め切らせていただきます)
- 参加費 ぶぎん経営者クラブ・サクセスクラブ会員 10,000円  
会員以外の方 20,000円

クレーム対応で抜群の人気と実績を持つ講師の『1日研修』企画です。是非、この機会にご参加下さい。



#### 【カリキュラム】

- ①クレームへの恐怖心を除く②クレーム対応がうまくいかない理由とは？
- ③ロイヤルカスタマーにつなげる『クレーム対応5つのステップ』
- ④事例研究【グループディスカッション】⑤クレーム事例あれこれ…こんな場合どうすれば良いか！⑥いざという時に役立つクレーム対応フレーズ集⑦クレームをなくす方法を学ぶ ⑧まとめ

【講師プロフィール】 学生時代より関西を拠点にタレントとして活躍。芸能界引退後「リクルート」にて2000本以上のクレーム対応により「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。その後独立し、クレームコンサルタントとして活躍。現在、一般社団法人日本クレーム対応協会代表理事。【受賞歴】第1回セミナーコンテストオーディション優勝、セミコングランプリ2014「ベストセミナー講師賞」【メディア出演】NHK、フジテレビ、他多数【著書】「怒るお客様こそ神様です」他

- お申込み ① 以下の「参加申込書」をご記入のうえ、切り取らずにそのままFAXにて当社宛お申込みください。受付後、受講票・会場案内・参加費振込用紙をお送り致します。受講料は3日前までにお振込みください。
- ② 参加当日のキャンセルは参加費の払い戻しをいたしませんので、ご都合のつかない場合は、代理の方のご参加をお願いいたします。

《お問い合わせ》ぶぎん地域経済研究所 経営情報事業部：鈴木 Tel048-647-8484

## 10月29日 「クレーム対応・1日研修」 参加申込書

ぶぎん地域経済研究所 宛

FAX (フリーダイヤル) 0120-54-6340

貴社名				ご参加者	ご年齢
ご住所	〒				
連絡ご担当者	部署	氏名	電話		
お取引店	支店	会員番号			

◇ご記入いただきましたお申し込み情報につきましては、セミナーのご案内やご連絡だけに使用させていただきます。