

# お客様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様こそ、10年利用してくれるロイヤルカスタマー予備軍。クレーム対応の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。クレーム対応のポイントをわかりやすく・実践的にまとめた「納得！」の内容です。ぜひ、この機会にご参加ください。

■日時 平成28年11月10日(木)  
13:30~16:30

■受講料 会員：7,500円  
会員以外：15,000円

■会場 大宮ソニックシティビル  
6階604会議室

## ■お申し込み

下記参加申込書にご記入の上、FAXにてぶぎん地域経済研究所宛お申し込み下さい。受付後、開催の1か月程度前に受講票等をお送り致します。開催1週間前になっても受講票が届かない場合は、ご連絡ください。

■定員 50名(定員となり次第、締切らせていただきます)

- ◆儲かっている企業のクレームの取り組み方
- ◆クレーム客をお得意様に変える魔法の質問
- ◆谷厚志式「魔法のクレーム5つのステップ」
- ◆お詫びの手紙(フォーマット)  
~アフターフォローに使える、お詫びの手紙の書き方~
- ◆使ってはいけないNGワード  
~思わずやってしまう、お客様をさらに怒らせてしまうポイントとは?~

### 【講師】

お客様の怒りを笑顔に変える  
クレームコンサルタント

谷 厚志 氏



京都府出身。近畿大学在学中から関西を拠点にタレントとして活躍。売れない干される時期を経験し、芸能界を引退。広告会社へ入社。

リクルートへ移籍後、クレーム対応責任者を歴任。2,000本以上のクレームに接し、独自の「クレーム客をロイヤルカスタマーに変える方法」を確立。

現在は「怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント」として全国規模で講演会・企業研修とコンサルティング活動を展開中。圧倒的な体験知と笑いの絶えないトークが好評で、「明石家さんま風セミナー」とクチコミが拡がり、年間、約250本の講演・研修会をこなす人気講師に。

《著書》「怒るお客様こそ、神様です！」(徳間書店) 他

切り離さずにこのままお送りください

## 「クレーム対応セミナー(11/10) 参加申込書」

ぶぎん地域経済研究所宛

FAX(フリーダイヤル) 0120-546340

貴社名				ご 参 加 者	(氏名)	(役職)
ご住所	〒					
連絡ご担当者	部署	氏名	電話			
E-mail						
お取引店	支店	会員番号				

《お問い合わせ》ぶぎん地域経済研究所 経営情報事業部(担当:鈴木)

TEL:048-647-8484 E-mail:suzukim@bugin-eri.co.jp

◇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。