

# お客様の怒りを笑顔に変える

**好評につき再登場!**

## クレーム対応&販売促進セミナー

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年利用してくれる可能性が高いロイヤルカスタマー予備軍です。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30年2月5日(月) 13:30~16:30	■受講料	会員の方 : 10,000円 会員以外の方: 15,000円 ※消費税・資料代を含む
■会場	大宮ソニックシティビル 6階601会議室	■定員	50名(定員となり次第、締切らせていただきます)

### ■カリキュラム概要

**単にクレーム対応方法をお伝えするセミナーではありません。**

- お客様の「不」の感情の見つけ方
- クレーム客との絆をつくる対応
- 感動を呼ぶアフターフォロー
- 事前にクレームを防ぎ、  
集客率を上げる方法
- クレームからサービスを増やす方法

**クレームをアドバイスと捉えて  
利益とお客様を増やす方法を  
わかりやすくお教えします。**

### ■講師 お客様の怒りを笑いに変える 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。その後広告会社へ入社。

リクルートへ移籍後、グループ会社のコールセンター、CS推進室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、売上を驚異的に伸ばす。

また在職中から、クレームで困っている企業、ロイヤルカスタマーを増やしたい企業を支援するためのコンサルティングサービス会社を立ち上げ、「怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント」として企業研修やセミナーを開始。

現在は独立し、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、「楽しくも・ためになるクレーム対応セミナー」とクチコミが広がる。《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FAXにてお送りください

## 「クレーム対応&販売促進セミナー (2/5)」 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				(氏名)	(役職)
ご住所	〒			ご 参 加 者	
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: 澤田)

TEL: 048-647-8484 E-mail: sawada@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。