

クレーム客を10年つきあう  
ロイヤルカスタマーにするには方法がある

# お客様の怒りを笑顔に変える クレーム対応から顧客獲得講座



不満・不便・不安・・・

そんな「不」の感情を伝えてくれたお客こそ、10年利用してくれるロイヤルカスタマー予備軍。2,000人以上のクレマーに対応してきたプロが、怒りを笑顔に変える方法と本当に愛される「10年客」の増やし方を伝授。

- 儲かっている企業のクレームへの取組み方
- クレーム対応の上手なやり方
- クレームの恐怖心の取り除き方
- 怒りを笑顔に変えるクレーム対応5つのステップ
- クレームを事前に防ぎ集客率を上げる方法
- クレーム客を感動させるアフターフォロー
- クレームからお金をかけずにサービスを増やす方

## 【セミナーの目的】

このセミナーは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までをお伝えいたします。クレーム対応は、その後何度も利用いただくお客になってはじめて対応が完了するのです。クレームをアドバイスと捉えて、利益とお客を増やす方法を楽しくわかりやすくお伝えします。

## 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 (たに あつし) 氏

1969年、京都府出身、近畿大学卒。関西を拠点にタレントとして活躍。しかし、売れない時期を経験し、芸能界を引退。リクルートへ転職後、グループ会社のCS推進室に配属。お客様のクレーム2,000本に接し、クレーム対応を通じて「私心なきこと」の精神が感動を与えることに気付く。超絶クレマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底的なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変えてきた。2010年より「クレーム客をロイヤルカスタマーにする専門家」として企業研修・セミナー講演を開始。  
**笑いの絶えないトークが好評で、「お笑い風クレーム活用セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中!**



日時 平成26年12月16日(火)

開場 12:00 講演 12:30 ~ 14:00

場所 プラザイン水沢

受講料 A 聴講+昼食 会員 3,500円 一般 4,500円  
B 聴講のみ 会員 2,000円 一般 3,000円

申込・問合せ

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXまたは電話にてお申込みください

【申込先】(公社)胆江法人会  
FAX: 0197-24-3148 TEL: 0197-24-3141

12/16(火)「販売促進・顧客獲得セミナー」参加申込書

(公社)胆江法人会 行 (FAX: 0197-24-3148)

事業所名		住所	
TEL		FAX	
受講者名	(参加区分 A・B)		(参加区分 A・B)

本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、当所からの各種情報提供の目的のみに使用いたします。