

～消費税転嫁対策セミナーのご案内～

クレーム対応講座

～クレーム客が10年付き合う顧客に変える!!～

消費税が8%に増税されて消費マインドが低下する中でも、安定した商売を継続するためには、クレーム客も大切なお客様と捉え対応し、顧客につなげていくことが必要です。そこで、今回の講座では単にクレーム対応方法をお伝えするだけでなく、お客様の「不」の感情のを見つけ方、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など具体的な事例を交え、すぐに実践いただける手法をお伝えします。クレームをアドバイスと捉え、今後の商売に繋がっていただきたく、この機会に是非ご参加下さい。

○日 時：平成26年11月27日（木）

午後7時～午後9時

○場 所：伊勢商工会議所 5階 大ホール

○定 員：50名（※定員になり次第締め切らせていただきます）

○内 容：

1. 儲かっている企業のクレーム対策とは？
2. 上手なクレーム対応について
3. クレームを事前に防ぎ集客率を上げる方法 等

○受講料：無料

○申込方法：下記申込書にご記入の上、FAX 又はお電話にて
11月21日（金）までに伊勢商工会議所
中小企業相談所へお申し込み下さい。

TEL 0596-25-5155 FAX 0596-23-1151

主催：伊勢商工会議所中小企業振興委員会・中小企業相談所



講師

コンシューマーアイズプロ

代表

たに あつし

谷 厚志 氏

関西を拠点にタレントとして活躍するが、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CS推進室に配属。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。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することでロイヤルカスタマーに変えてきた経験を活かし、独立後は企業研修・セミナー講師として活躍。

消費税転嫁対策セミナー 「クレーム対応講座」申込書（11/27（木）開催）

伊勢商工会議所 中小企業相談所行

FAX 0596-23-1151

事業所名 _____ 電 話 _____ FAX _____

住 所 _____ 業 種 _____

受講者氏名	受講者氏名	受講者氏名

※ご記入頂いた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供やセミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。また、セミナー当日に撮影致します映像や写真については、会議所チャンネル（CATV）や広報誌などの会議所広報にて利用することがあります。