

【社員研修講座のご案内】

長引くコロナ禍で何かと“クレーム”が増えている時世に対応



# どんな相手でもストレスゼロ！ 超一流のクレーム対応

## 《オンライン・会場 同時開催!!》

受講料  
無料 (会員)

※非会員(1名) /  
3,000円  
(テキスト代込)

当日、受付にて頂戴致します

### 悪質クレマーの見極め&クレームを受けても感情的にならないスキル

最近のクレーム事情として、不満を通り越した『被害者意識』から来るクレームが増え、権利主張が強いものが急増しています。しかし、すぐに悪質・モンスタークレマーと決めつけてしまうことは危険です。対応者がお客様をクレマーに仕立てあげているのも事実です。今回のセミナーではクレーム対応のスペシャリストである講師が、悪質クレーム、ハードクレームの見極め方とそれぞれの対応法、クレームを受けても感情的にならないスキルについても詳しくお伝えいたします。

#### 講座概要

- ◆ クレームの初期対応に失敗しない方法 ◆ ゴネるお客様にはこう切り返そう！
- ◆ 何故、クレームに感情的に対応してしまうのか？
- ◆ 恐怖で頭が真っ白になった場合の対処法 ◆ 悪質クレマーの見極め方と撃退法

日時 令和4年11月14日(月)14:00~16:00

場所 カルッツかわさき1階 中会議室1

(川崎区富士見1-1-4)

定員 20名 (オンラインの場合は上限なし)

お客様の怒りを笑いに変えるクレームコンサルタント

講師 谷 厚志 氏



#### 【プロフィール】

学生時代から関西を拠点にタレントとして活躍。2006年リクルートへ移籍。コールセンター、CS推進室クレーム対応責任者を歴任。2000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。現在は独立し、講師・コンサルティングとして活躍。日本クレーム対応協会の代表理事。《著書》「超一流のクレーム対応」「怒るお客様こそ、神様です！」他

▼▼▼ 申込方法は裏面をご覧ください ▼▼▼

## <会場にてご参加される方へのお願い>

1. マスク着用でご参加ください。
2. 発熱や風邪等の症状のある方、体調不良の方は参加をお控えください。
3. 新型コロナウイルスに関わる状況等により中止・延期やオンラインのみに移行して実施する場合がございます。予めご了承ください。



《お問合せは・・・》

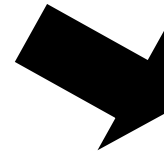
公益社団法人 川崎南法人会

TEL.044-276-8731 FAX.044-276-8738

URL.https://km-hojinkai.or.jp

### 社員研修講座 参加申し込み方法

受講希望者は、FAXもしくは下記QRコードにてお申込みください  
(FAX：044-276-8738)



▼受講方法（該当する方にチェックをお願いします）▼

オンライン

会場参加

■申込日 令和4年 月 日

会社名	TEL： FAX：	該当する方に○印をお願いします。 会員 ・ 非会員
ご住所		
参加者 (複数可)	★E-mailアドレス： (オンライン受講希望の方のみ記入)	

※お申込み頂いた情報は、当会の事業の詳細案内や事業の遂行など、当会の事業活動のためにのみ利用させていただきます。

