

# どんな相手でもストレスゼロ!! 超一流のクレーム対応

クレームがチャンスだという意識が変わります  
怒りを笑顔に変えるノウハウが手に入ります

## ポイント

- ①クレーム対応には**手順**があり、その手順を身につける
- ②クレームは学びの場であり、ピンチではなく**チャンス**であることを認識できる
- ③クレーム対応に有効な**マジックワード**を習得する

## 講師



谷 厚志氏  
(一社)日本クレーム対応協会  
代表理事

著書：「失敗しない！クレーム対応100の法則」日本能率協会マネジメントセンター 他  
テレビ出演：フジテレビ「ホンマでっか!?TV」

学生時代より関西を拠点にタレントとして活動。売れずに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、お客様相談室に配属。2,000件のクレーム対応に接し、独自の「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。現在はクレームで困っている企業、職場のコミュニケーションに悩む組織のために全国規模でコンサルティング活動を実施。圧倒的な体験知と人を元気にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。

## プログラム

- ✓ クレーム対応3大NG対応例とは・・・
- ✓ クレームに感情的に対応してしまう人の共通点
- ✓ クレームを受けても感情的にならないスキル
- ✓ 初期対応に失敗しない対話術
- ✓ 価格転嫁のクレームの留意点
- ✓ 無理難題を言うお客にはこう切り返そう！
- ✓ 悪質クレーム・カスハラの見極め方と対処法

2024年 **3月8日** (金)

13:00~16:00

**会場** 東京セミナールームまたはZoom

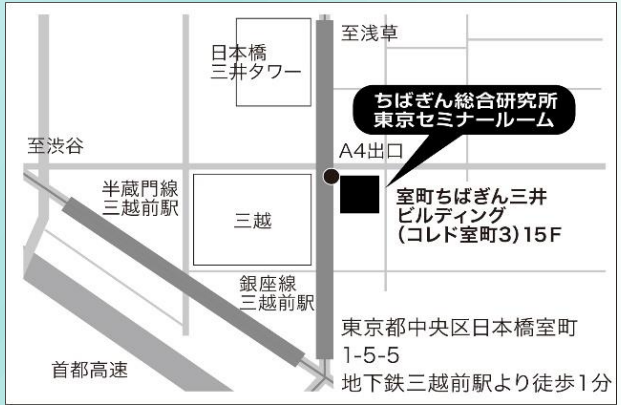
**受講料** 会員：14,300円 消費税込(資料代含)

一般：19,800円 消費税込(資料代含)

※1社2名以上ご参加の場合、合計金額の10%を割引きます。

**定員** 東京会場：20名 Zoom：50名

お申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただきます。



駐車場はございません。お車でのご来場はご遠慮ください



弊社ホームページ、セミナー予定表からお申込みください。



ちばぎん総研 セミナー  検索 <https://www.crinet.co.jp/seminar/>

## 会場参加ご希望の方

- 01 弊社ホームページ、セミナー予定表から【会場申込】を選び、お申込みください。ご連絡担当者宛に確認メール（自動返信）が届きます。
- 02 受講票、請求書をご連絡担当者宛に郵送いたします。  
※マスク着用での受講をお願いいたします。当日はマスクをお持ちください。  
※37.5度以上の熱のある方や具合の悪い方は、受講をご遠慮ください。

## Zoomによる参加ご希望の方

- 01 弊社ホームページ、セミナー予定表から【Zoom参加】を選び、お申込みください。  
ご連絡担当者宛に確認メール（自動返信）が届きます。請求書をご連絡担当者宛に郵送いたします。
- 02 お申込み確認後1週間以内に、事前登録の案内メールを受講者宛に送ります。メールにある事前登録用URLからZoomへの事前登録をお済ませください。
- 03 登録後、参加案内メールが届きます（自動返信）  
※WEB会議システム「Zoom」を利用します。インターネットが利用できる環境が必要です。  
※資料発送後のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。  
※著作権保護のため、画面共有や投影してのご利用など、お申込受講者以外の視聴はご遠慮ください。

## 受講料のお支払方法

### 自動引落契約のある会員の方

セミナー開催月の翌月5日に、ご契約口座（会費支払口座）より所定金額を引き落としいたします。

請求書を連絡担当者宛にご郵送します。  
※領収書が必要な方は別途ご連絡ください。

### 自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をご郵送いたしますので、開催日前日までに指定口座へお振込みください（振込手数料はご負担願います）。

※領収書は発行いたしません。「振込金受取書」を領収書としてご使用ください。

## 注意事項

- ✓ **講演の録音、録画はご遠慮願います。**
- ✓ 開催当日のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。

## お問い合わせ先

株式会社ちばぎん総合研究所  
経営コンサル第二部

TEL: 043-351-7430

ホームページ: <https://www.crinet.co.jp/>

※個人情報の利用目的 ①商品やサービス等のお申込受付のため。 ②商品やサービス等のご提供に必要なご案内・ご連絡・ご請求を行うため。  
なお、個人情報の利用目的の詳細につきましては、弊社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。