

# 毎日の仕事が楽しくなる！！

# クレームにならない接客術

毎日クレームを受けて、接客に疲弊している企業では働き方改革が実践されることはありません。お客様を喜ばせることも大事ですが、自分自身がストレスフリーで毎日楽しく仕事ができるようになることが大切です。

では、仕事上のストレスの原因であるクレームは、どうすればなくすことができるのか・・・クレーム対応の達人がクレームを未然に防ぐにはどんな接客コミュニケーションが必要なのかを、コンサル現場での成功事例を中心に楽しく分かりやすくお伝えしていきます。

## カリキュラム

- リピーターとファンの違いを知る
- こちらに非がない場合のクレーム対応法
- クレームを1年で80%削減した接客術
- 感動サービスはいらぬ〇〇を提供する
- クレームを起ささない人の仕事の習慣

### ～ こんな効果が期待できます ～

- ・ お客様を笑顔にし、自分も楽しく仕事ができる！
- ・ クレームを防いで、良いサービスが提供できる！



## 【講師】 谷 厚志 氏



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「クレーム客をファンに変える対話術」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。圧倒的な経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。

（一社）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」日本実業出版社  
テレビ出演：フジテレビ「ホンマでっか!?TV」  
企業クレーム評論家として出演中。

【日 時】 2020年10月19日（月） 13:30～16:30

【会 場】 東京セミナールーム（コド室町3「室町ちばぎん三井ビルディング」15F 多目的ホール）

※地下鉄銀座線「三越前駅」下車1分 ※駐車場はございませんのでお車でのご来場はご遠慮ください。

【定 員】 16名（お申込先着順）

【受講料】 会員：13,200円 一般：18,700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。

お申込みは次頁をご利用ください。

弊社ホームページからお申込みいただけます。

ちばぎん総研 セミナー

検索

参加申込み

F A X 043-351-7440 (24時間受付)

●お申込み

下記に必要事項をご記入のうえ、上記番号までFAXして下さい。

なお、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場合がございます。ご了承ください。

| ちばぎん総研 10/19(月)「クレームにならない接客術」参加申込書 |   |             |          |
|------------------------------------|---|-------------|----------|
| 貴社名                                |   | ○で囲む        | 総研会員・非会員 |
| ご住所                                | 〒 | 会員番号        |          |
| 電話番号                               |   | 連絡<br>担当者   | 所属・役職    |
| F A X                              |   |             | 氏名       |
| 所属・役職                              |   | 受講者名 (ふりがな) |          |
|                                    |   |             |          |
|                                    |   |             |          |

受講者の方々へのお願い

- 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。
- 受付時に検温を実施いたします。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。

【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）より所定金額を自動引落しいたします。なお、請求書・領収書が必要な場合は下記に○をお付け下さい。

請求書要  領収書要

●自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をお送りいたしますので、開催日の前日までに指定口座へお振込み願います。（振込手数料はご負担願います。）

\*受講取消しの場合の受講料のお取扱い

受講お取消しの場合は、セミナー開催日前日午後5時までにご連絡（電話またはFAX）下さい。事前のご連絡なく、ご欠席の場合は、受講料を頂戴いたしますので予めご了承ください。

■講演の録音、録画はご遠慮願います。

\*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、当社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。

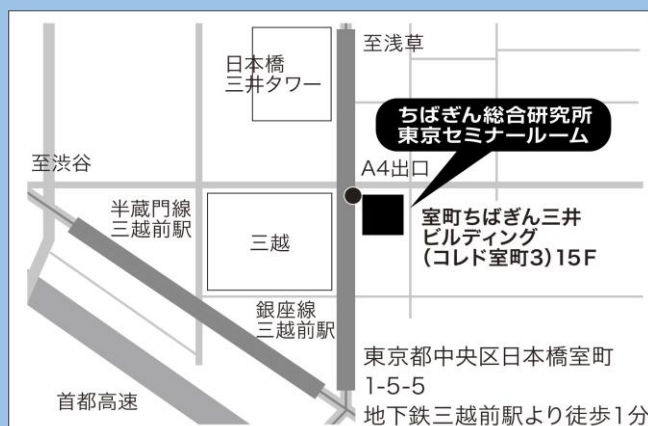
ホームページからもお申込みいただけます

ちばぎん総研 セミナー

Q 検索



会場案内図



駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください。

〈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 FAX: 043-351-7440  
 ホームページ: <https://www.crinet.co.jp/>