

笑いの中に学びあり! ホンマでっか!?TV 出演の **谷 厚志** 氏による爆笑講演会

お客さまの怒りを笑顔に変える!

クレーム対応講座

～最怒のクレーム客を最強のファンに変える方法～

〈プログラム〉

クレームは、お客様からのアドバイスだ
クレーム対応は解決しようとする
怒りを笑顔に変える魔法の言葉
使ってはいけない“NGワード”はこれっ!
クレームからサービスを増やす方法

〈講演の特徴〉

- ①クレームがチャンスだという意識が変わります
- ②怒りを笑顔に変えるノウハウが手に入ります
- ③寝る暇が無いくらい面白いと言われています
- ④講演はエンターテイメントという想いで話します



学生時代より関西を拠点にタレントとして活動後、芸能界を引退。リクルートへ移籍され、グループ社のお客様相談室に勤務されました。その後、2,000件以上のクレームに対応する中で、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、一般社団法人日本クレーム対応協会の代表理事を務める傍ら、全国で講演・コンサルティング活動・メディア出演・執筆活動でもご活躍です。圧倒的な体験知と人を元気にするお笑い力で『お笑いクレームセミナー』がクチコミで拡がり、年間200本以上の講演に登壇しています。

2019年

【日時】

9月30日(月)

19時00分～20時30分

【場所】

参加費無料 定員 50名

神辺商工文化センター

福山市神辺町川北 892-1

事業所名				参加者名	
所在地	〒				
電話	() -	FAX	() -		

上記の申込書に必要事項をご記入の上、FAX 又は TEL でお申し込み下さい ※個人情報、他の目的で利用いたしません

申込先 神辺町商工会 TEL:084-963-2001 FAX:084-963-5258

圧倒的なクレーム対応件数

魅力
01

2,000件のクレーム対応を行う中で生み出した谷厚志オリジナルのノウハウです。クレームは「処理」するものではありません。「対応」するものです。クレームを言っていたいただいたお客様の気持ちを理解することで、クレーム客をファンに変えることができるのです！

フジテレビ「ホンマでっか！？TV」企業クレーム評論家

魅力
02

企業クレーム評論家として「ホンマでっか！？TV」でおなじみの谷厚志氏が福山市神辺町へやって来る！NHK「Rの法則」・日テレ「ZIP！」・日経ビジネスプレジデント・週刊ポスト等、各種メディアで活躍してします。

寝る暇がないくらい、面白いとされています

魅力
03

「今まで寝た人が一人もいなかった」というのが最大のウリです。タレントとして磨き抜かれたトーク力はツカミから笑いがおき、会場から笑いが途絶えることはありません。「バラエティ番組のような研修だった」という受講者の声も少なくありません。

講演だけでなく、著書まで面白い

魅力
04

「ピンチをチャンスに変えるクレーム対応術」(近代セールス社)
「超一流のクレーム対応」(日本実業出版社)
「怒るお客様こそ、神様です！」(徳間書店)
「心をつかむ！誰からも好かれる話し方」(学研パブリッシング)

