

お客様の「怒り」を「笑顔」に変える!

クレームを利益と顧客獲得につなげるためには

クレーム対応セミナー

- 本セミナーは単にクレーム対応方法をお伝えするセミナーではありません。
- お客様の「不」の感情の見つけ方、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から
- 事前にクレームを防ぎ、利益と集客率を上げる方法等、楽しくわかりやすくお伝えします。

日時 平成31年 **3月7日(木)**
17:30～20:30 (受付 17:00～)

どなたでも
参加できます!
参加費無料

会場 東京都庁 第一本庁舎 南側 32階「職員食堂」
新宿区西新宿 2-8-1

エレベーターは「G」または「H」をご利用ください。
18時45分以降の入庁は出来ませんので、お気を付けてください。
入庁時に受付票記入がございませので、余裕を持ってお越しください。

定員 60名 ※参加証等の発行はございません。
定員超過の際はご連絡いたします。

第1部 最新の税務トピックス (17:30～18:00)
「事業承継とNISA等」
●新宿税務署 法人課税第1部門 担当官

第2部 特別講演会 (18:00～19:25)
「お客様の怒りを笑顔に変える!クレーム対応セミナー
～クレームを利益と顧客獲得につなげるためには～」
怒りを笑いに变えるクレーム・コンサルタント 谷 厚志氏

第3部 異業種交流会 (19:30～20:30)
異業種の方との名刺交換を通じて人脈を広げるチャンス!
当日は法人会役員や税務署の幹部の方も参加します!
新入会員による自社PRも予定!!



怒りを笑いに变える
クレーム・コンサルタント
(一社)日本クレーム対応協会
代表理事

谷 厚志氏

プロフィール

学生時代より関西を拠点にタレントとして活躍、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本以上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。

現在は企業研修や講演活動を展開。圧倒的な体験知と人を元気にするトーク力で「お笑い風クレームセミナー」とクチコミがひろがり、年間200本以上の講演をこなす。

著書・メディア出演実績

著書 『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)

メディア出演実績
フジテレビ「ホンマでっか!? TV」、NHK「Rの法則」、
日本経済新聞、雑誌「プレジデント」他

主催 公益社団法人 新宿法人会 西部ブロック (西新宿第1～3支部)

お申込み FAX.3371-3834 **お問合せ** TEL.3371-3821

西部ブロック研修会 申込書 必要事項をご記入の上、FAX送信してください。

平成31年 月 日

法人名			コード	
所在地	TEL ()		FAX ()	
役職・氏名① 参加の部に○を 付けてください	(すべて ・ 第1部 ・ 第2部 ・ 第3部)		役職・氏名② 参加の部に○を 付けてください	(すべて ・ 第1部 ・ 第2部 ・ 第3部)

※ご記入の情報は今後、法人会事業のご案内で使用させていただく場合がございます。