

# ◆販売促進セミナー◆

～お得意さまであふれる！～

# 販売力・接客力(クレーム対応) アップのポイント&極意

～販売術・顧客獲得！クレーム客も10年つきあう顧客に、変わる！変える！～



## 【講師プロフィール】



コンシューマーアイズプロ  
クレームコンサルタント

たし あつ し  
**谷 厚 志 氏**

1969年京都府出身、近畿大学卒。関西を拠点にタレントとして活躍。しかし、売れない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、グループ会社のCS推進室に配属。お客様のクレーム2千本に接し、クレーム対応を通じて“私心なきことの精神が感動を与える”ことに気付く。超絶クレマーも「共感・褒め言葉」の技術と徹底なお客様視点で対応し、怒りを笑いに変えてきた。2010年より「クレーム客をロイヤルカスタマーにする専門家」として企業研修・セミナー講演を開始。2014年、(社)日本クレーム対応協会の代表理事に就任。

現代のお客様は感性も情報も豊かで、特に接客対応には大変敏感です。大切なお客様に嫌な印象を与えてしまったら、2度と足を運んでいただけません。信頼される“感じの良いサービス”とはどうあるべきか・・・「質の高いサービス」と「品の良いサービス」を学ぶと同時に「クレーム対応」「顧客獲得のポイント」を学び、売上アップに繋げていただきます。接客・営業・販売員必見のセミナーです。是非ご参加ください。

## 【主な講座内容】

- ①お得意さまづくりの方法
  - ・第一印象はこんなに大事
  - ・お客さまが集まるお店の共通点
  - ・リピーターとお客さまは違う
- ②お得意さまづくりのコツ
  - ・キャンセルの時こそチャンス
  - ・事前期待値を調整する
  - ・イレギュラー対応をレギュラー化する
- ③お客さまの不満の取り扱い方
- ④怒りを笑顔に変えるクレーム対応「5つのステップ」

- 日 時 平成26年9月18日(木) 14:00~16:00
- 場 所 石狩商工会館 (石狩市花川北6条1丁目5)
- 受講料 無 料
- 主 催 石狩商工会議所 中小企業相談所
- 問 合 せ 石狩商工会議所 指導課 TEL 0133-72-2111
- 申 込 お電話または下記申込書にご記入のうえFAXにてお申込下さい。  
TEL 0133-72-2111 FAX 0133-72-2577
- 申込締切 9月5日(金)

石狩商工会議所 (FAX0133-72-2577) 行 平成26年 月 日

9月18日(木) 開催『販売促進セミナー(谷 厚志 氏)』参加申込書

事業所名		住 所	
電話番号		FAX番号	
参加者名		参加者名	

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、本セミナーのご案内やお問合せのみに使用いたします。