

令和6年度 第3回クリエイティブセミナー

— テーマ —

『怒りを笑顔に変える！クレーム対応』

— 内 容 —

不満・不便・不安をはじめとした、「不」の感情を伝えてきた相手にこそ、対話を心がける必要があります。間違ったクレーム対応で信頼を失うことの無いように、クレーム客をファンに変える方法をお伝えします。

また、クレームに対する心構え、怒りを笑顔に変えるクレーム対応法について、事例を交えながら楽しく、わかりやすく解説します。

この講義により、クレームへの恐怖心を取り除くことの効果が期待されます。

<講演項目>

- ・クレーム対応で主導権を握る方法
- ・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！
- ・言いがかりで無理難題を言われたら

— 講 師 —

一般社団法人日本クレーム対応協会 代表理事
たに あつし
谷 厚志 氏



— 日時・会場 —

日時：令和7年2月5日（水）

14：30～16：00（13：30受付開始）

会場：Zoom によるオンラインセミナー

— プロフィール —

“怒りを笑いに変える” クレーム・コンサルタント

1969年 京都府生まれ 近畿大学卒。学生時代は、関西を拠点にタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。

サラリーマンに転身し、リクルート・グループ会社のお客さま相談室に配属。2,000件超えのクレーム対応に接し「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・カスタマーに困っている企業・組織のために全国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口コミで広がり、年間200本の講演に登壇する。 著書多数。