

☆第5回消費税軽減税率対策セミナー☆

クレーム客は対応の仕方次第で最高のファンになってくれる！消費税率引き上げに備え、顧客対応力の強化を！

クレーム顧客を優良顧客に変える切り返しトーク術 実体験に学ぶ！現場で役立つクレーム対応

**クレームをきっかけにファンを作り出した
講師の大逆転の実体験をもとに解説します。**

【旅行業界】バスが2時間遅刻で大激怒⇒顧客を3件紹介
いただく！？

【化学品メーカー】購入したら1週間で故障、4時間後に
新製品発表会で使う資料が印刷できない⇒翌年売上
150%にアップ！？

【流通業界】大きなミスが発生。大型チェーン本部の取引
がなくなる最大の危機⇒取引店舗が3倍に！？

【食品業界】業者が届ける数量を間違えた。今日中に必要
だが、在庫がない。さあどうする？⇒乗り切って逆に
お礼状をいただく！？

日時：11月17日（金）

午後1時30分～3時30分

会場：飯塚商工会議所

定員：30名

受講料：無 料

講師：リフレッシュコミュニケーションズ 代表
人 財育成コンサルタント・営業コンサルタント

よし だ ゆき ひろ
吉 田 幸 弘 氏

★セミナーで学べる事★

- ☆クレーム発生時の『メンタルコントロール』
- ☆クレームに対する『切り返しトーク』
- ☆悪質クレーム・良質クレームの『見分け方』
- ☆良質クレームを『次につなげる会話術』

【講師プロフィール】

大学卒業後、旅行代理店・学校法人・外資系専門商社・広告会社にて営業及び営業マネージャーを経験。若手営業マンの商談力やプレゼンテーション・店頭販売員の接客スキル向上、営業リーダーの部下指導・問題解決力養成等、教育を得意とする。「エリートではない痛みのわかるマネージャー・営業マン」をモットーに、コーチング及び独自のコミュニケーションデザイン術をもとにした営業職やクレーム対応の研修を実施しており、即実践で活用でき、目に見えて効果があると定評がある。



【セミナー内容】

1. はじめに
 - ・クレームは避けられない
 - ・クレームは悪いことではない
2. 冷静に対応するための自己コントロール術
3. クレーム切り返し傾聴&トーク術
 - ・怒りの原因を探る
 - ・絶対に使ってはいけない言葉
4. 悪質なクレームの見分け方、対処方法
5. クレーム客をファンに変える会話術
 - ・クレームと購入意欲は表裏一体でもある
 - ・クレーム客が優良顧客に変わった事例

※受講希望の方は、裏面申込書をご記入の上、
11月10日（金）までにFAXにてお申込み
下さい。TELでもお受けします。
(TEL:0948-22-1007 FAX:0948-22-0007)