

従業員と会社を守りましょう！

【クレーム対応セミナー】

★人気講師が伝える！理不尽なクレーム…

★笑いの中に学びがある★

コロナ禍で増加したクレーム対策…



フジテレビ
ほんまでっか!?
TV出演で…
大反響

「厄介なカスタマー・ハラスメント対応術」

〔顧客・取引先・得意先〕

業種を問わず、顧客・取引先からクレームが生じる可能性を秘めており、クレームが発生してしまうと、関係修復が困難となり、ビジネスチャンスの喪失となることが数多くあります。また、昨今のコロナの影響で、今まで以上にクレームを引き起こしかねない事例が増えてきています。

本セミナーでは、そのクレームに対してきちんとした対応をすることで、更なるビジネスチャンスに繋げる方法をお伝えいたします。



講師紹介

たに あつし
谷 厚志 氏

【怒りを笑に変えるクレーム・コンサルタント】
（一社）日本クレーム協会代表理事



1969年、京都府出身、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、企業のお客さま相談室に配属。2,000件以上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、クレームで困っている企業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クチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。
笑いの絶えないトークが好評で、「お笑い風顧客獲得セミナー」とクチコミが拡がり人気沸騰中！

【主な講座内容】

- 頻発する“カスハラ”とは
 - クレームへのストレスを取り除く方法
 - 何故、クレームに感情的に対応してしまうのか
 - ゴネるお客様にはこう切り返そう！
 - 恐怖で頭が真っ白になった場合の対処法
 - 悪質クレマーの見極め方と撃退法
 - コロナで激増！？
- 新型コロナウイルスに関するクレーム対応他

受講無料

開催日時

令和3年8月20日(金)

14:00～16:00

開催方法

会場：須坂商工会議所 または オンライン(ZOOM)にて受講
自社・お店等 個別受講(ZOOM 使用)

定員

会場：30名(*先着順)

オンライン：定員なし
【*締め切り：8月16日(月)】

【申込方法・申込先】

下記申込用紙にご記入の上、FAXにてお申込みください。

【個別受講：メールアドレス記入は必須です。】

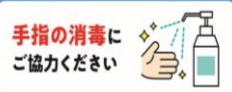
☞ 須坂商工会議所 中小企業相談所

☞ FAX: 026-245-5096

☞ TEL: 026-245-0031 / 026-214-2140

- 参加者はマスク着用、アルコール消毒にご協力をお願いします
- 当日に発熱や咳が出る方はご参加をお控え下さい。

受講についての詳細は裏面をご覧ください



【※オンライン受講方法】

- ※事前に「ZOOM」視聴可能な環境かご確認ください。
オンライン受講を選択の場合には後日、メールにて須坂商工会議所より Zoom 招待の URL をお送りします。
- ※当日、インターネットへの接続と音声出力が可能なPCやスマートフォン等をご用意の上、受講してください。

【セミナー受講方法について】

① 会場で受講を希望される方【定員になり次第締め切り】

- ・下記「受講申込書」に記入事項をご記入頂き、FAXにてお申し込みください。
- ・セミナー当日は、会場（須坂商工会議所）にお越しください。

② オンライン受講を希望される方【受付締め切り：8月16日（月）】

- ・下記「受講申込書」に記入事項をご記入頂き、FAXにてお申し込みください。
※後日「招待メール」をお送りいたしますので、メールアドレスの記入漏れにご注意ください。
- ・「インターネットができる環境があること」が前提となります。今回は「Zoom」を利用します。
- ・本講習会に使用するテキストは、後日ご指定のメールアドレスに送付いたします。
- ・開催日前日までに須坂商工会議所よりお送りする、「招待メール」のURLをクリックして頂き、お申込時に記入された“事業所名”又は“お名前”をご入力頂ければご参加できます。

【オンライン（Zoom）受講にあたってのお願い】

- ・オンライン聴講に際しての受講環境（PC、スマートフォン、等の端末環境やインターネット通信環境等）は、受講者ご自身で確保をお願いいたします。
- ・本講習会を受講する際のインターネット接続費用、通信費等は受講者にてご負担ください。
- ・受講者の端末（PC、スマートフォン等）環境やインターネット通信状況によっては、本講習会にご参加頂けない場合や、接続が不安定（映像や音声の遅れ、遅延等）になる場合がございます。この場合、配信者（講演者）及び商工会議所では一切の責任を負いませんので、あらかじめ受講環境をご確認くださいようお願いいたします。
- ・本講習会で提供するスライド、動画、画像、音声等のコンテンツは全部または一部は、本講習会の受講用途のみでご利用ください。
- ・無断で本講習会資料及びコンテンツの複製（テキストの印刷、静止画でのキャプチャ、録音・録画等を含む）、上映、公衆送信、展示、頒布、譲渡、貸与、翻案、翻訳、二次的利用等を行うことは、著作権侵害となる場合があります、また講演者等の肖像権を侵害する行為にもなる場合がありますため、おやめください。

【主催】 須坂商工会議所

〈お問い合わせ〉

須坂商工会議所(経営支援課)

TEL：026-245-0031/026-214-2140

令和3年 8月20日（金） 「厄介なカスタマー・ハラスメント対応術」 セミナー参加申込書

FAX：026—245—5096 須坂商工会議所 行

※ 受講場所は○で囲んでください。

事業所名		受講者名	①
所在地			②
T E L		受講場所	・会場 ・オンライン ※オンライン受講を希望の方は、8月16日（月）までにお申込ください。
F A X		必須 ■E-mail	@

*ご記入頂いた情報は主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。