

# 消費税率引上げ・軽減税率導入による

# クレーム対応からの顧客獲得術

本当のクレーム対応は、その後、何度も利用いただくお客になってはじめて対応が完了するものです。本セミナーでは、来年10月から始まる消費税率引上げ及び消費税軽減税率制度導入により想定されるクレームの対応方法を単にお伝えするのではなく、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、事前にクレームを防ぎ集客率を上げる方法、クレームからサービスを増やす方法までを解説いたします。クレームをアドバイスと捉えて、売上と顧客を増やす方法を楽しく、わかりやすくお伝えします。

## 【セミナー内容】

- ① 消費税率引上げ・軽減税率の仕組みとは？
- ② 消費税率引上げ・軽減税率から予想されるクレーム
- ③ クレームへの恐怖心を取り除く
- ④ クレーム対応の3ステップを覚える！
- ⑤ 使ってはいけない“NG”はこれ！
- ⑥ 共感の言葉を覚えよう！
- ⑦ クレームをなくす方法を学ぶ！

日時：平成30年8月24日（金）  
14：00～16：00

場所：佐賀商工ビル7階大会議室A

受講：無料

定員：30名（定員になり次第、締め切ります。）  
※1社3名様まで申し込みが可能です。

申込：下記申込書にご記入の上、FAXにてお申込み下さい。

※セミナー当日は、当ビル提携駐車場の無料駐車券は進呈致しかねます。

お車でお越しになる方は当ビル周辺の有料駐車場をお使い下さい。

予めご理解とご協力をお願い申し上げます。

<講師>



クレームコンサルタント  
谷 厚志 氏

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。リクルートへ移籍後、グループ社のお客さま相談室に配属。2,000本以上のクレーム対応に接し、「クレーム客をお得意様に変える対話術」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講演・コンサルティング活動を実施。圧倒的な体験知と人を元気にするトークが、口コミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。メディア出演：フジテレビ「ホンマでっか!?TV」  
主な著書：「超一流のクレーム対応」他

お問い合わせ先：佐賀商工会議所 企画・推進班（担当：小寺、市田） TEL 0952-24-5155 FAX 0952-26-2831

## 8/24『消費税軽減税率対策セミナー』参加申込書（FAX：0952-26-2831）

事業所名				業 種	
連絡先	TEL:		FAX:		
受講者名	①	②	③		

【個人情報の取扱いについて】ご記入いただきましたお客様の個人情報は、講師が閲覧するほか、当セミナーのお申し込みに関する確認・連絡、および当所主催のセミナー等の各種ご案内をお送りする際にのみ利用させていただきます。