

心をつかむ！誰からも好かれる話し方

「話し方」を変えれば、人間関係はうまくいく！

怒るお客様を笑顔に変えてきた、クレーム対応の達人が、接客・職場、家庭でも使える相手を笑顔にする話し方のコツを伝授します。実行カンタン、すぐに役立つ！4つのルールを学べば、好かれる！選ばれる！声がかかる！話し方に変わります。

- <内容>
- ① 人から好かれる話し方ができる人の共通点とは・・
 - ② 言葉を変えると、接客が変わる！クレームがなくなる！
 - ③ 明石家さんまさんの心をつかむ！すごい話の聴き方
 - ④ 部下が一気に戦力化する魔法の言葉

講師 “怒りを笑いに変える”クレーム・コンサルタント 谷 厚志（たにあつし）氏



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、企業のお客様相談室に配属。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。2014年より（一社）日本クレーム対応協会の代表理事を務める。

- ◇主な著書 「超一流のクレーム対応」（日本実業出版社）他
- ◇メディア出演 フジテレビ系列「ホンマでっか！？TV」企業クレーム評論家
- ◇講演実績 総務省 東京都庁 NEC サントリー 積水ハウス

開催日時	2024年2月27日（火）18:30～20:30	
会場	因島商工会議所2階会議室での聴講 又は オンライン（事業所等）	
定員	20名（会場の受講の場合）	お申込み専用 QRコード 
受講料	会員無料（非会員：1,000円）	
申込方法	HP（QRコード）又は本用紙のFAXにてお申込み下さい。 HP（ http://cci.in-no-shima.jp/ ）	
問合せ先	因島商工会議所 TEL 0845-22-2211	

因島商工会議所 行

FAX送信先：0845-22-6033

事業所名		参加者氏名	
E-mail		@	
TEL		業種	
参加方法	自社の事業所（PC）から参加 ・ 商工会議所の会議室で参加（視聴）		