



笑えるくらいどんどん人が育つ！

笑いの中に「学び」がある！

毎年大好評！
第11弾

クレーム対応のプロが教える…

仕事と人間関係で、しくじらないコミュニケーション術

損する言い方

得する言い方

損をしない伝え方

誰かれ構わず不満をぶちまけて敵をつくったり、余計なひとことで相手をイラッとさせたりして、人間関係をこじらせていませんか？数々のクレーム対応という修羅場を経験し、今やテレビ番組でも活躍する人気クレーム・コンサルタントが、「言葉の無駄づかいをやめれば全部うまくいく」という考えと実体験をもとに、誰とでも良好な人間関係をつくれて、仕事も好転する「得する言い方」を「損する言い方」と対比して紹介します。



コミュニケーションの秘訣とは…ストレスも解消

出来事は変えられないが、言い方は変えられる「言葉を変えると人間関係は好転する」

- 他人の評価ではなく、自分で自分を評価する
- 他仕事を自分で抱えてしまう人の口癖
- 責任を負うことで仕事は飛躍的に楽しくなる
- 愚痴を言わない人の共通点とは？
- 自分以外の人は、全てお客様と考えて丁寧に接する… etc

講師紹介

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

谷 厚志 氏

1969年、京都府生まれ。近畿大学卒業後、広告会社の営業マンを経て、旅行会社のコールセンター、お客様相談室で責任者として2000件以上のクレーム対応に従事。一時はクレームによるストレスで入社拒否状態になりながらも「クレーム客をファンに変える対話術」を確立する。現在は独立し、クレームで困っている企業などのために全国でコンサルティング活動を展開、具体的なクレーム対応法をアドバイスしている。圧倒的な経験知と人を元気にするトークがロコミで広がり、年間200本以上の講演・研修にも登壇する。最近ではテレビ番組のコメントーター、著名人のトークショーのナビゲーターとしても活動している。

日時

令和4年**6月21日(火)**
14:00~16:00

場所

函館商工会議所 (函館市若松町7番15号)

定員

40名(先着順)

受講無料

【申込方法】下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。

【申込み先】函館商工会議所 経営支援課

TEL: 23-1181 FAX: 27-6192

- 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
- 開催日までの状況変化により、中止または延期とさせていただくこともありますので、ご承知おき下さい

令和4年6月21日(火) 「損をしない伝え方」セミナー受講申込書

※切り取らずにFAXして下さい

函館商工会議所 宛 (FAX: 0138-27-6192)

令和4年 月 日

事業所名	住所		
TEL	FAX		
氏名	①	②	③

※ 本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、商工会議所からの各種情報提供の目的のみに使用いたします。