

賃貸管理ビジネスセミナー《群馬》

特別講演 I

お客様の怒りを笑顔に変える クレーム対応講座

怒りを笑いに变えるクレーム・コンサルタント
谷 厚志 様



学生時代よりタレントとして関西を拠点に活躍していたが、干された時期を経験した後、芸能界引退を決意する。引退後はリクルートへ入社し、お客様相談室に配属。そこで2000本以上のクレーム対応を行い、独自の「クレーム客をお得意様に変える会話術」を確立した。不満、不便、不安…。

そんな「不」の感情を伝えてくれたお客こそ「10年利用してくれる」お得意様予備軍です。
まずいクレーム対応で顧客と利益を逃していませんか？
その場を取り繕うだけの対応でお客様を失っていませんか？
クレーム対応を失敗すると、売上機会を損失するだけでなく、悪いクチコミを拡げてしまう危険性もあります。
本講演では、お客様の怒りを笑顔に変え、お得意様にする方法、そしてクレームを減らし利益を上げる方法をお伝えします。

特別講演 II

クルマを売りたいなら、 クルマの話はやめなさい!

株式会社 グラッツェミッレ
代表取締役 高塚 苑美 様



同志社大学卒業後、ニュージーランドへ遊学。帰国後、輸入車ディーラーに半年間のアルバイトとして入社。
半年後、月10台の販売を機に本格的にセールスを始めると、「商品説明ゼロ」という営業スタイルを確立し、8年で800台の販売を記録。「日本一イタリア車を売る女」と異名がつく。輸入車業界で最年少の女性マネージャーに就任すると、女性に支持される店舗改革を行い、業績を最下位から全国 TOP3 へと躍進させる。また、クビを宣告された社員を月に8台売れるセールスパersonに育てるなど、セールスマネジメントの手法も注目を浴びている。
静岡県浜松市にあって日本一イタリア車を売った伝説のセールスウーマン。

日程 **5月18日(月)**

受付 13:00~

セミナー 13:30~17:50

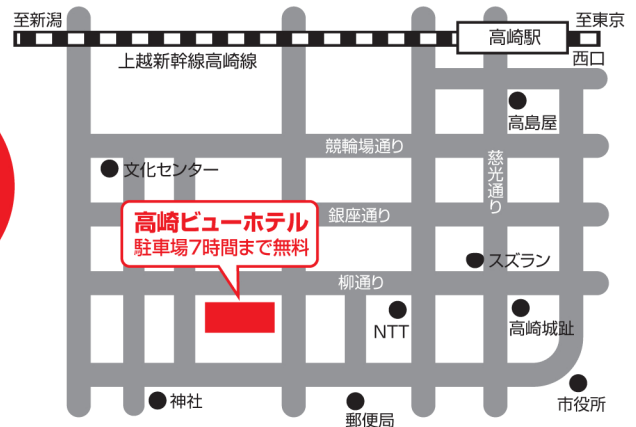
懇親会 18:00~19:30

参加費 当日お支払い下さい。

会場 **高崎ビューホテル**

群馬県高崎市柳川町 70 TEL.027-322-1111

セミナー・懇親会
参加費
1,000円



参加申込記入欄

貴社名		ご担当者名	
ご住所		TEL () ()	FAX () ()
セミナー出席者名	懇親会 出・欠	セミナー出席者名	懇親会 出・欠
セミナー出席者名	懇親会 出・欠	セミナー出席者名	懇親会 出・欠

全国賃貸管理ビジネス協会 関東支部 北関東ブロック

どなたでもご参加いただけます。今すぐお申込を!

FAX.048-652-8591

TEL.048-661-7355

事務局 担当：林辺