

カスハラ 対策セミナー

“カスハラ”を事前に防ぐための接客・クレーム対応

顧客が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける「カスタマーハラスメント」（カスハラ）が増加しており、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、土下座の強要など過剰な要求といった迷惑行為であり、客としての立場を利用するため、クレーム対応との線引きも難しい面があります。よって、現場での初期対応や未然に防ぐ丁寧な接客がとても重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、接客での注意点や苦情処理の方法等をわかりやすく解説します。是非、この機会にご参加ください。

セミナーカリキュラム

- カスハラとクレームの違い
- クレームからカスハラへ移行させない接客法
- カスハラの基本対応法
- カスハラに対応できる組織体制
- カスハラ・クレームからのファンづくりなど

講師プロフィール

人財育成コンサルタント／組織力アップコミュニケーションの専門家
Fine HR 代表

津田 典子 (つだ のりこ) 氏

大学卒業後、ANA でファーストクラス客室乗務員、チーフパーサーとして 11 年勤務。トップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引してきた。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4 年間で新人客室乗務員を 400 名育成、3000 名超の社員教育を担当。教育プログラムの企画や教材の作成にも携わり、人財育成に深く関わる。現在は企業研修講師として全国で活躍中。和光大学で教鞭もとる。内発動機を育み「明日から自ら行動できる」ことを主眼にした研修は、実践的でわかりやすいと各地で好評を得ている。



日時

3月18日(月) 15:30 ~ 17:00

会場

木曽町商工会館 木曽郡木曽町福島 6442-6 TEL: 0264-22-3618

定員

30名 (定員になり次第、締め切りさせていただきます)

受講料

無料

主催/お問合せ先

経営支援センター木曽エリア 木曽町商工会 TEL: 0264-22-3618
FAX: 0264-22-4304

お申込み方法

下記お申込書へご記入の上、切り取らずに3月14日(木)までにFAXにてお申込みください。

----- (切り取らずに、そのままFAXでお送り下さい) -----

木曽町商工会 行 [カスハラ対策セミナー 参加申込書 \(2024.3.18\)](#) FAX [0264-22-4304](#)

事象者名		所属の 商工会名	
所在地		TEL	
受講者名		FAX	

※お申込み頂いた皆様の情報は、当会の事業活動のためにのみ利用させていただきます。