制度改正等の課題解決環境整備事業

カスハラを起こさせない接客術
“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

顧客が店員や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、被害者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、被害を受けた場合の店側・会社の対応を学んでいただきます。是非、この機会にご参加ください。

講師 Noriko Tsuda

津田典子氏　Fine　HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】
ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとして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。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。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、組織内コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。「明日から自ら行動できる」わかりやすい教え方が強み。和光大学非常勤講師。

内　容
- カスハラとクレームの違い
- カスハラの基本対応法
- カスハラを未然に防ぐ接客法
- クレームからカスハラへ
  移行させないクレーム対応のコツ
- 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

【日 時】 8月7日(木)
14:00～16:00

【会　場】 五泉商工会議所 会議室

【受講料】 無 料(会員・非会員問わず)

【定 員】 20名（定員に達し次第、締切ります）

【対 象】 中小・小規模事業者等

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、
FAXにてお申し込みください。

主催 五泉商工会議所 TEL:0250-43-5551

8/7(木)『カスハラを起こさせない接客術“カスハラ”対策セミナー』参加申込書

（五泉商工会議所 行）FAX:0250-42-1151　　お申込日(　　年　　月　　日)

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者名		メールアドレス	

※ご記入頂いた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理致します。