

カスハラ対策セミナー

“カスハラ”を事前に防ぐ接客・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」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、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。



【講座内容】

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

【講師】

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 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。更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、実践的で分かり易いと各地で好評を得ている。

日時 令和6年 9月17日 (火) 14:00~16:00

会場 ひのでグリーンプラザ (日の出町平井 3231-1 ひのでグリーンプラザ内)

定員 20名 (定員になり次第締め切り)

受講料 無料

申込み 下記参加申込書にご記入の上、9月10日 (火) までにFAX、又はお電話にてお申し込みください。

FAX: 042-597-4424

問合せ 日の出町商工会 TEL: 042-597-0270 (担当: 田中)

《 切り取らずにFAXしてください 》

「カスハラ対策セミナー」参加申込書

事業所名			
TEL		FAX	
参加者名		参加者名	

*ご記入いただきました個人情報は、講習会運営以外の目的で使用することはありません。*3名からの申込みは本紙をコピーしてお使いください。