

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
- カスハラの基本対応法
- 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・クレームからのファンづくりなど

【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



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。内発動機を育み「明日から自ら行動できる」ことを主眼に研修を行っている。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』（フォレスト出版）。和光大学非常勤講師。

令和7年2月18日(火)15:00~17:00

受講料 無料 定員 40名(管内小規模事業者等) *申込先着順(1事業所2名まで)

会場 あきる野ルピア 産業情報研修室(あきる野市秋川1-8 あきる野ルピア3階)

お問合せ ☎ 042-559-4511 あきる野商工会

【カスハラ対策セミナー】 受講申込書 2/4まで 定員になり次第受付終了

<申込> 下記申込書に記入のうえ、FAX: 042-559-3282 または 商工会事務局へ

事業所名		電話	
受講者	①	FAX	
	②	所在地	
カスハラを受けたことがある	はい・いいえ	質問があればご記入ください	

*申込書にご記入頂きました個人情報は、適切な管理を図り、参加者名簿の作成および本研修会に関する連絡の目的のみに使います。