

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



講師

Noriko Tsuda

津田 典子

Fine HR 代表

元 ANA 客室乗務員

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。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。

セミナー内容

1. ハラスメント基礎知識
2. カスハラの基本対応法
3. カスハラを未然に防ぐ接客法
4. 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
5. カスハラに対応できる組織体制

令和6年

12月17日 火

午後2時から午後4時まで

会場

松本商工会館 6階 601会議室

(住所:松本市中央1-23-1)

受講料
無料

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。

定員

30名 (定員に達し次第、締切ります)

お申込み方法

下記申込書 または 右記の申込フォームからお申込み下さい。

申込締切

令和6年12月9日(月)

その他

セミナー終了後、交流会を開催します。

(参加費お一人3,000円、税込) 参加希望の方はセミナーと併せてお申し込みください。

申込フォーム



カスハラ対策セミナー参加申込書

事業所名				業種(事業内容)	
住所	(〒 -)				
TEL			FAX		
E-mail					
参加者名			参加者名		
セミナー終了後の交流会参加希望の方は ☐ してください。		交流会参加希望の方のお名前をご記入ください。 交流会参加者名 ※複数名で参加される場合は全ての方のお名前をご記入ください。			

共催・お申込み・お問合せ先

松本商工会議所

中小企業振興部
経営支援グループ

TEL:0263-32-5350 FAX:0263-32-1482

URL:https://www.mcci.jp E-mail:soudan@mcci.or.jp

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、当所からの各種連絡、セミナー開催に係る受講者名簿の作成等、セミナー運営等に関する目的でのみ使用します。