

400

人

のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
様々なお客様に対応してきた一流の顧客対応術を公開



(公社)秋田南法人会・秋田北法人会よりセミナー共催のご案内



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、従業員が被害を受けた場合の店側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

津田典子株式会社Fine HR 代表取締役
元ANA客室乗務員**【講師プロフィール】**

元 ANA 国際線チーフパーサー、客室乗務員選任インストラクター。4年間で新人 CA を 400 名育成、3,000 名超の社員研修を担当。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。これまでにカスハラ対策セミナー・研修は 50 回を超え、企業のカスハラ対策支援にも関わる。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。

内容

- カスハラとは～カスハラの3つのパターン～
- カスハラ対策の3ステップ
- カスハラの基本対応
- 接客スキルでカスハラを未然に防ぐ
- カスハラに対応するための組織づくり など

主催

公益社団法人 秋田南法人会

秋田市卸町3-6-3 秋田卸センター別館内
TEL018-866-2630 FAX 018-866-26312025年 | 2月 | 11日(木)
14:00～16:00**【会場】**秋田県青少年交流センター ユースパル
(秋田市寺内神屋敷3-1)**【受講料】**会員企業 1 名につき 1,000 円(内税 90 円)
非会員企業 1 名につき 2,000 円(内税 181 円)**【申込方法】**

下記参加申込書に記入の上、FAXで**12月3日(水)**までにお申込ください。(定員50名) 後日「参加証」・「参加費のご請求書」をFAXいたしますので、「参加証」のみを当日ご持参ください。申込人数が3名以上の場合は申込書をコピーし、ご利用ください。

12月11日(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』受講申込書

(公社)秋田南法人会 行き:FAX 018-866-2631

申込日(令和7年/ 月/ 日)

住所	〒		
ならびに 会社名	(TEL FAX)		
ふりがな 参加者名			

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、本講座に関する連絡の目的のみ使用致します。