

3月

木曜教室 ご案内



(公社)熊本法人会
TEL 353-2555

※ 今月は会場の都合により、水曜日開催です。ご了承ください。

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、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く、現場での初期対応や未然に防ぐ丁寧な接客がととも重要です。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。多数のご参加をお待ちしております。

* 日 時 令和7年 **3** 月 **19** 日 (水) 13:30 ~ 16:30

* 場 所 くまもと県民交流館パレア 会議室1 [テトリアくまもとビル(鶴屋百貨店東館9F)]

* 講 師 Fine HR 代表 津田 典子 氏

* 受講料 無 料 (但し、非会員は1名につき4,000円)

* 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 プロフィール

大学卒業後、ANAで客室乗務員、チーフパーサーとして11年勤務。教育訓練専任インストラクターとしても、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。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。

⚠ 満席の場合のみ、折り返しご連絡致します。予めご了承ください。

* 定 員 80 名 (予定)

※ 下記をご記入の上、3/7(金)までにFAXを頂きますようお願いいたします。なお、**当日受付にご提出下さい。**

申込み先 FAX 353-2556

令和7年 3月 木曜教室 申込書 / 当日出席票			
会社名		TEL	
所在地		FAX	
お名前 フルネームを記入		申込計	名