

400人のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
さまざまなお客さまに対応してきた一流の顧客対応術を公開!

“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発生しています。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、過剰な要求といった迷惑行為ではあるものの、客としての立場を利用するため、クレームとの線引きが難しく、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。本セミナーでは事例を含め、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などを学びます。ぜひ、この機会にご参加ください。



Fine HR 代表
元ANA客室乗務員

津田 典子 氏

これまでに、ビジネスマナー講座、電話応対セミナー、接客・接客術、話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。形を整えるだけのマナーではなく、相手と自分のところにフォーカスし、ホスピタリティを発揮する接客マナーを熱く伝えるスタイルが好評。何十万人というお客さま対応や、自身の指導経験から、具体的にわかりやすく伝えることを強みとしている。

主な内容

- カスハラとクレームの違い
- カスハラの基本対応法
- カスハラを未然に防ぐ接客法
- 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
- カスハラに対応できる組織体制

■日時 令和6年11月20日(水) 14:00～16:00

■会場 上越商工会議所・中会議室 (上越市新光町1-10-20)

〔定員〕 25名 (先着順)

〔受講料〕 会員…無料 / 非会員…1,000円

※上記は1名あたり / 消費税(10%)込 / セミナー当日徴収

〔申込方法〕 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、当所までFAXからお申込みください。

〔問合せ先〕 (公社) 高田法人会 高田支部 上越商工会議所内 (TEL: 025-525-1185)

(上越市新光町1-10-20)

申込先FAX:025-522-0171 「カスハラ対策セミナー受講申込書」

事業所名					電話				
					FAX				
参加者情報	氏名	性別		氏名		性別			
		年齢		氏名		年齢			
講師への質問など									