

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



カスタマーハラスメント(悪質要求)を
事前に防ぐためのクレーム対応術

“カスハラ”対策セミナー

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）の増加で、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きています。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、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、現場での初期対応や未然に防ぐ丁寧な対応がとても重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、対応する際の注意点や苦情処理の方法などを紹介いたします。

講師

Noriko Tsuda

津田典子

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】

これまでに、新入社員研修ビジネスマナー講座、就活生ビジネスマナー講座、キャリアデザイン講座、電話対応セミナー、お客様の心をつかむ接客術、人を惹きつける話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。少人数から200人規模まですべてのセミナーで好評を得ている。形を整えるだけの型を教えるマナーではなく、相手と自分のこのころにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客マナーを熱く伝えるところが好評の理由。何十万人というお客様対応の経験と指導者経験から、具体的にわかりやすく伝えられることが強み。

内容

- カスハラとクレームの違い
- カスハラの基本対応法
- カスハラ事例を含めながら未然に防ぐ対応法
- 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
- カスハラ対応できる会社組織の体制づくり

【日時】 2023 年 12 月 7 日(木)

13:30~15:30

【定員】 30名（定員に達し次第、締切ります）

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、FAXにてお申し込みください。

★お問い合わせ：諏訪商工会議所 Tel52-2155（法人会諏訪支部担当：両角）まで

【会場】 諏訪商工会館 5階 大会議室

諏訪市小和田南 14-7

◆駐車場が手狭のため乗り合わせてのご来場にご協力ください。◆

【受講料】 無料

（社員研修等にもご利用ください。）

主催 諏訪法人会諏訪支部

12/7(木)『カスハラを事前に防ぐための対応術“カスハラ”対策セミナー』参加申込書

（諏訪商工会議所 行）FAX:0266-57-1010

お申込日(2023 年 月 日)

会 社 名	(会 員 ・ 非 会 員)		
住 所	T E L	F A X	
参加者名	参加者名		

※ご記入頂いた情報は、当会からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。