

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6月5日(水) 14:00～16:00

■会場 水戸商工会議所・第1会議室 (水戸市桜川2-2-35 茨城県産業会館4階)

〔定員〕 20名(先着順)

〔受講料〕 会員…500円/非会員…2,000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
いただくか、当所ホームページ、またはQRからお申込み
ください。

〔問合せ先〕 水戸商工会議所・経営支援課 (TEL:029-224-3315)
(水戸市桜川2-2-35 茨城県産業会館3階)



申込先FAX:029-231-0160 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					年齢		
講師への質問など									

※ご記入いただいた情報は、当該事業実施目的以外には使用いたしません。