

“カスタマーハラスメント”対策セミナー

組織で“カスハラ”を防ぐためのクレーム対応・接客術

近年「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。まずは正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを理解して、組織として対応することが重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、組織としての対応やクレーム処理、接客のポイントを学んでいただきます。ぜひ、この機会にご参加ください。

講師

(一社)日本アンガーマネジメント協会公認講師

Miyuki FUJISHIRO

藤城美幸



【講師プロフィール】

花博コンパニオン業務に従事後、ツアーコンダクターとして30年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

内容

- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例
- 一步先の接客術

【申込方法】

令和6年10月25日(金)までに、

右記の申込フォームより

送信いただくか、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。

申込フォーム



【日時】 10月31日(木)

13:30~15:30

【会場】 中津川商工会議所 会議室

(中津川市かやの木町 1-20)

【定員】 50名 ※受講無料

(定員に達し次第、締切ります)

主催

中津川商工会議所

中小企業相談所

TEL:0573-65-2154(平日 8:30~17:00)

『“カスタマーハラスメント”対策セミナー』参加申込書

中津川商工会議所 行

FAX:0573-65-2157

お申込日(令和6年 月 日)

事業所名		連絡先(TEL)	
住所		FAX番号	
参加者①	役職	氏名	メールアドレス
参加者②	役職	氏名	メールアドレス

※ご記入頂いた個人情報は、本セミナーのみで使用させていただきます。 ※本事業は、岐阜県の補助金を受けて実施します。