

大切な従業員・スタッフを守るために

カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメント(通称:カスハラ)は、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。お客様の理不尽な要求や言動は、経験の浅い従業員・スタッフが攻撃の対象となることが多くあります。

本セミナーでは、そういった人を守り、離職を防止するための対策としての対応方法を学びます。

また、受講者には、一般社団法人日本おもてなし推進協議会より特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証が発行されますので、是非、この機会にご参加ください。



セミナーカリキュラム

1. お客様は「神様」から「お互い様」の時代へ
2. お客様の6つのマイナス感情
3. カスハラとは?急増の背景と国の対策
4. 日頃から心掛けること
 - ①お客様を大切にする「おもてなしの心」
 - ②「好感」を持たれる人となるプロ意識
 - ③「苦手意識」を克服する「役割演技法」
 - ④「失言」をしないための3つの心構え
5. カスハラに発展させないクレーム対応
6. カスハラに対応する体制づくり

講師

株式会社さくらコミュニケーションズ 代表取締役
一般社団法人日本おもてなし推進協議会 理事長

ふる かわ とも こ
古川 智子 氏

江戸期創業の大手老舗企業で人材開発責任者を務めて独立。「おもてなし」セミナーの先駆者・第一人者として、開催実績は全国47都道府県で3000回を超す。元カリスマ販売員、おもてなし研究家として、TV・ラジオへの出演多数。著書「100%仕事が成功するおもてなしの習慣」はAmazonベストセラーを獲得。全業界・全世代に対応できる講師として人気を集めている。東京五輪2020「おもてなし」基調講演を担当。



日時 **9.19 木**
令和6年 **14:00 ▶ 16:00**

会場 **いわきワシントンホテル 椿山荘**
いわき市平字一丁目1番地

定員 **30名** (先着順)
※定員になり次第、締め切らせて頂きます。

受講料 **無料** 対象 **中小・小規模事業者** (会員・非会員問わず)

申込方法 下記の申込書に必要事項をご記入の上、FAX頂くかお電話にてお申込み下さい。当所から連絡がない限り、参加可能ですので、セミナー当日は直接会場へお越し下さい。

【ご注意】
会場では感染対策に努めながら開催致しますが、セミナー当日に発熱や咳が出る方の参加はお控え下さい。

主催 **いわき商工会議所**

お問合せ **TEL:0246-25-9151 / FAX:0246-25-9155**

申込日: 令和6年 月 日

FAX. 25-9155 「カスタマーハラスメント対策」受講申込書

いわき商工会議所 宛
(FAXは切り取らずにそのまま送信して下さい)

事業所名		TEL	
所在地	〒	FAX	
受講者名			