

カスハラ 対策セミナー

”カスハラ”を
事前に防ぐ接客・
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」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。現在、従業員を保護する対策を企業に義務付ける法改正が検討されています。カスハラは、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ます。よって、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。本講座ではカスハラ事例などを含め、接客での注意点や苦情処理の方法等をわかりやすく解説します。

令和7年

9月8日(月)
14:00-16:00

参加
無料

会員・非会員
問わず



講師

津田典子氏

ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍、組織内コミュニケーション、接客接客、キャリアデザインを得意とする。内発動機を育み「明日から自ら行動できる」ことを主眼に研修を行っている。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』（フォレスト出版）。和光大学非常勤講師。

講座内容

- ・カスハラ対策とは
- ・カスハラのタイプと見極め
- ・カスハラの対応方法
- ・クレームをカスハラにしない対応テクニック
- ・カスハラに対応するための組織体制

会場 岡谷商工会議所

定員 20名

対象 中小・小規模事業者

申込 申込書にご記入の上、FAXまたは
チラシ内二次元コードよりお申込みください。

主催・お問合せ 岡谷商工会議所 ☎0266-23-2345



申込フォーム

【カスハラ対策セミナー】受講申込書

FAX 0266-22-9056

事業所名		住所	
受講者		TEL	
		FAX	
講師への質問があればご記入ください			