

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」を起こさせない!

“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起きております。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。是非、この機会にご参加ください。



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】

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、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。「明日から自ら行動できる」わかりやすい教え方が強み。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。

【日時】 2024年 11月19日(火)

14:00~16:00

【定員】 30名(定員に達し次第、締切ります)

主催 伊那商工会議所

TEL:0265-72-7000

内容

- ハラスメント基礎知識
- 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

【会場】 伊那商工会館1階大ホール
(伊那市中央 4605-8)

【受講料】 無料 (会員・非会員問わず)

■お申込み方法

下記申込書に必要事項をご記入頂き FAX または
TEL・E-mailにてお申し込みください。

『カスハラを起こさせない“カスハラ”対策セミナー』(11/19) 参加申込書

伊那商工会議所 行 (FAX:0265-73-7766 ・ E-mail:sien@inacci.or.jp)

事業所名	
所在地	TEL () - FAX () -
参加者名	参加者名