

先行き不透明な時代、深刻化するカスハラに備える!!

東金わくわく塾

カスハラ対策セミナー



カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、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です。お客様の理不尽な要求や言動は、経験の浅い従業員が攻撃の対象となることが多くあり、本セミナーでは、そのような人を守り、離職を防止するための対応方法が学べます。受講すると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、ぜひ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. カスタマーハラスメント（不当要求行為）急増の背景
4. 国のカスタマーハラスメントへの対応
5. 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 「ストレス」をコントロールする14の方法
6. カスハラに発展させないクレーム対応
7. カスハラに対応する体制づくり
8. 「おもてなしの心」成熟度チェック ～認定証発行～

講師

東京五輪 2020 ボランティア向け「おもてなし」基調講演 担当講師

■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ベストセラー獲得。全業界に対応できる講師として人気を集めている。

日時

令和6年 9月 18日（水） 14:00～16:00 ※受付 13:30～

会場

東金商工会館 4F 中ホール（東金市東岩崎 1-5）

定員

30名 ※先着申込順

受講料

会員：無料 非会員：5,000円

主催

東金商工会議所 商業部会・サービス業部会

申込方法

下記受講申込書に必要事項をご記入のうえ FAX、またはお電話にてお申し込みください。

東金商工会議所 行 FAX : 0475-52-1105 9/18(水) 「カスハラ対策セミナー」受講申込書

| | | | |
|-------|--|------|-------------|
| 事業所名 | | 会員区分 | 会員・非会員 |
| 事業所住所 | | 連絡先 | 電話： FAX： |
| 受講者名 | | 受講者名 | |

※申込書にご記入頂きました個人情報、適切な管理を図り、参加者名簿の作成および本講演会に関する連絡の目的のみ使用します。