

**受講料  
無料!**

(会員・非会員問わず)

# カスタマー ハラスメント 対策セミナー

~深刻化するカスハラに備え会社と従業員を守る!~

講座  
内容

- カスハラとクレームの違い
- 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



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発生しています。昨今カスハラによる精神障害悪化が労災認定されるなど、企業は従業員を守るためにカスハラ対策を講じなければいけない時期にきています。本セミナーでは事例を含め、現場で役立つ接客での注意点や苦情処理の方法、従業員が被害を受けた場合の組織としての対応などを学びます。ぜひ、この機会にご参加ください。

日時

2024年 **11月26日**(火) 14:00~16:00

場所

金沢商工会議所会館 2階 研修室1 (金沢市尾山町9番13号)  
※対面式のセミナーとなります。 ※地下に有料駐車場がございます。(台数に限りあり)

対象者

中小・小規模事業者

定員

40名(先着順)

講師プロフィール

Fine HR 代表 / 元 ANA 客室乗務員

つたのりこ  
津田 典子 氏



これまでに、ビジネスマナー講座、電話対応セミナー、接客・接客術、話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。形を整えるだけのマナーではなく、相手と自分のところにフォーカスし、ホスピタリティを発揮する接客マナーを熱く伝えるスタイルが好評。何十万人というお客さま対応や、自身の指導経験から、具体的でわかりやすく伝えることを強みとしている。

申込方法

下記申込フォームURLもしくはQRコードからお申し込みください。  
URL : <https://forms.gle/2Gzcz7LjReRgqpZQA>



・ご記入いただいた情報は当所からの連絡・情報提供に限り使用することがあります。