

400人のCA（客室乗務員）を育てたインストラクターが
さまざまなお客さまに対応してきた一流の顧客対応術を公開！

“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発生しています。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、過剰な要求といった迷惑行為ではあるものの、客としての立場を利用するため、クレームとの線引きが難しく、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。本セミナーでは事例を含め、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店側の対応などを学びます。ぜひ、この機会にご参加ください。



Fine HR 代表
元ANA客室乗務員

津田 典子 氏

これまでに、ビジネスマナー講座、電話応対セミナー、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、具体的にわかりやすく伝えることを強みとしている。

主な内容

- 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

■日時 令和6年9月2日(月) 14:00～15:30

■会場 千曲市総合観光会館（千曲市上山田温泉2-12-10）

〔定員〕30名（小規模事業および中小企業等従事者など（会員・非会員問わず））

〔受講料〕無料

〔申込方法〕下記申込書に必要事項をご記入のうえ、当所までFAXでお申込みください。

〔問合せ先〕坂城町商工会（電話0268-82-3351） 戸倉上山田商工会（電話026-276-5651）

申込先FAX:0268-82-8228（カスハラ対策セミナー受講申込書）

事業所名					電話					
					FAX					
参加者情報	氏名	性別				氏名	性別			
		年齢					年齢			
講師への質問など										

※ご記入いただいた情報は、当該事業実施目的以外には使用いたしません。