

ハラスメント防止！

“カスタマーハラスメント”対策セミナー

組織で“カスハラ”を防ぐためのクレーム対応・接客術

近年「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。まずは正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを理解して組織として対応することが重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、組織としての対応やクレーム処理、接客のポイントを学んでいただきます。ぜひ、この機会にご参加ください。

講師

日本アンガーマネジメント協会公認講師

Miyuki Fujishiro

藤城美幸



【講師プロフィール】

花博コンパニオン業務従後、ツアーコンダクターとして30年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

内容

- ハラスメント防止 従業員を守る
- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例(グループワーク)
- 一步先の接客術

【定員】20名（10/16 締切）

（定員に達し次第、締切ります）

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、
FAXにてお申し込みください。★お問い合わせ
島原商工会議所(0957-62-2101)まで

主催 島原商工会議所

【日時】2024年 10月23日(水)
13:00～14:50【会場】島原商工会議所 会議室
(島原市高島2-7217)

【受講料】無料(会員・非会員 問わず)

【対象】中小・小規模事業者

10/23(水)『“カスタマーハラスメント”対策セミナー』参加申込書

島原商工会議所 行

FAX:0957-62-2393

お申込日(2024年 月 日)

事業所名	
住所	連絡先(TEL)
参加者名	参加者名

※ご記入頂いた情報は、本セミナーのみで使用させていただきます。