

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!～

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が発生しています。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方法などを学びます。ぜひ、この機会にご参加ください。



講師

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、相手と自分のここにフォーカスし、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7年 **1月24日** 金
14:00～16:00

会場

ホテルメトロポリタン長野

(長野市南石堂町1346)

※駐車場はございません。公共交通機関をご利用ください。

定員

30名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。

受講料

無料 (会員・非会員問わず)

対象

中小・小規模事業者

申込方法

- ① 下記受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。
- ② 右記二次元コードまたは長野商工会議所 web サイト(セミナー・講習会)の専用フォームからお申込みください。



主催

長野商工会議所 中小企業支援センター
TEL: 026-227-2428

カスタマーハラスメント 対策セミナー 受講申込書

長野商工会議所 中小企業支援センター (担当: 小林) 宛 → FAX: 026-227-2758

申込日 令和 年 月 日

事業所名				業 種				当所会員・非 会 員 ※いずれかに○印をしてください
所在地	〒 -							
T E L			F A X			E-mail		
フリガナ 受講者名								

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、本セミナー開催における本人確認、受講者名簿作成およびセミナーに関する連絡の目的にのみ使用いたします。