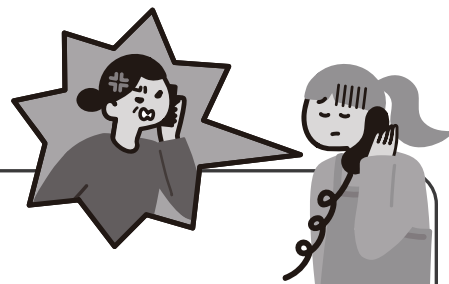


カスタマーハラスメント対策セミナー

近年、顧客が従業員に対して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）が社会問題化しています。カスハラによって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おり、従業員を守るための組織体制の構築が急務となっています。

本セミナーでは、接客現場でのカスハラ対応策や管理者の指導方法、組織体制づくりなどを学びます。この機会にぜひご参加ください。



内容

状況によってはセミナーの内容が変更となる場合がございますので、ご了承ください。

- 1 カスハラとクレームの違い
- 2 クレーム対策
 - ▶ 接客応対編
 - ▶ 電話応対編
- 3 おもてなしの応対から学ぶカスハラ対策
- 4 カスハラ対策のための組織体制づくり

POINT

お申込みいただいた事業所様には、事前アンケートにより日常の接客におけるお困り事などをお聞きし、セミナーの中で解決方法をお伝えいたします。

主催・お問合せ
長野商工会議所 中小企業支援センター

担当：小林・舟根

〒380-0904 長野市七瀬中町276
TEL 227-2428 / FAX 227-2758

日時 **令和7年 6月11日(水)**
13:00~15:30

場所 **長野商工会議所 会議室**
※駐車場に限りがございます。

定員 **20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。
②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。



講師プロフィール

コミュニケーション・シーズ 杉本 文江 氏

1984年4月 大学卒業後、東芝クレジット(株)入社
1986年2月 (株)対話総合センター入所。各企業、各地の商工会議所、団体で接遇・マナー・話し方研修を行う
2001年1月 コミュニケーション・シーズを設立
“良い人材”に出会うことが難しくなっている現在、「働く仲間こそが企業の財産」の考えのもと、『知情意』の考え方を基本にした“身になる”指導と“楽しく体得”ができる研修で、各企業経営者、従業員の方から好評を博している。



長野商工会議所 中小企業支援センター 宛

令和7年 月 日

FAX 026-227-2758 **6/11 カスタマーハラスメント対策セミナー 受講申込書** 申込締切日：6月6日(金)

事業所名		業種	会員・非会員 ※いずれかに○印をしてください
所在地	〒	TEL	
		FAX	
		E-mail	
フリガナ 受講者名		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、参加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。