

オンライン

## カスハラ対策セミナー “カスハラ”を事前に防ぐ接客・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)」が増加しています。カスハラは、顧客としての立場を利用するため、クレーム対応との線引きも難しい面があり、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。  
本講座ではカスハラ事例などを含め、接客での注意点や苦情処理の方法等をわかりやすく解説します。

|        |                                                                                                                                                            |     |                                                                                                                                 |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日時     | 12月4日(水)<br>13:30~15:30                                                                                                                                    | 会場  | Zoomを利用したWebセミナー <br>受講者1名につき1台のPC端末をご用意ください |
| 対象     | どなたでもご参加頂けます<br>(特に接客業務ご担当者におすすめです)                                                                                                                        | 定員  | 35名                                                                                                                             |
| 受講料    | お一人さま 8,800円(税込)                                                                                                                                           | 持ち物 | 筆記用具                                                                                                                            |
| カリキュラム | 講師<br>人財育成コンサルタント<br>組織力アップコミュニケーションの専門家<br>Fine HR 代表<br><br>津田 典子 氏 |     |                                                                                                                                 |

1. カスハラとクレームの違い
2. カスハラの基本対応法
3. クレームからカスハラへ移行させない接客法
4. カスハラに対応できる組織体制
5. カスハラ・クレームからのファンづくり

大学卒業後、ANAでファーストクラス客室乗務員、チーフパーサーとして11年勤務。トップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3,000名超の社員教育を担当。教育プログラムの企画や教材の作成にも携わり、人財育成に深く関わる。現在は企業研修講師として全国で活躍中で、和光大学で教鞭もとる。内発動機を育み「明日から自ら行動できる」ことを主眼にした研修は、実践的で分かり易いと各地で好評を得ている。

お申込み方法

### ①十六総研のWebサイトにアクセス

十六総研 セミナー

検索

[www.16souken.co.jp](http://www.16souken.co.jp)



### ②セミナーお申込みページからお手続き

※お申込みフォームは、弊社が契約する外部サイト(株式会社バイブドピツ)に移動します。

### ③受付完了メールの受信・確認

※届かない場合はお手数ですが下記お問い合わせ先までご連絡をお願いします。

### ご受講にあたって

- Zoom を利用しますので、事前にインターネット接続可能なパソコンをご用意ください。
- パソコンに、カメラ・マイク・スピーカーの機能が搭載されていない場合は、別途ご注意ください。
- ブラウザから参加いただくか、Zoomのホームページからアプリをダウンロードしてください。  
詳しくは、弊社ホームページ(セミナーページ)の「Zoomマニュアル」をご覧ください。

詳しくは下記までお問い合わせください

058-266-1916

月～金/9:00～17:00  
(祝・休日および12/31～1/3を除く)

人と、地域と、未来をむすぶ



十六総合研究所

16FG