

400人

のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
様々なお客様に対応してきた一流の顧客対応術を公開

(大月法人会経営支援セミナーのご案内)

カスハラを起こさせない接客術

“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起きております。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、土下座の強要など過剰な要求といった迷惑行為であり、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ます。よって、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などを学んでいただけます。是非、この機会にご参加ください。



講師

Noriko Tsuda

津田典子

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】

これまでに、新入社員研修ビジネスマナー講座、就活生ビジネスマナー講座、キャリアデザイン講座、電話応対セミナー、お客様の心をつかむ接客術、人を惹きつける話し方講座、自己表現力アップセミナーなどで登壇。少人数から200人規模まですべてのセミナーで好評を得ている。形を整えるだけの型を教えるマナーではなく、相手と自分のこころにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客マナーを熱く伝えるところが好評の理由。何十万人というお客様対応の経験と指導者経験から、具体的にわかりやすく伝えられることが強み。

【日時】 2024年 9月26日(木)

14:45~16:15

【定員】 50名 (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:大月法人会まで

9/26(木)『カスハラを起こさせない接客術“カスハラ”対策セミナー』参加申込書

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

【会場】 大月法人会館 研修室

(都留市田野倉 222 番地 1)

【受講料】 無料

主催 公益社団法人 大月法人会

----- 切り取らずにお送り下さい -----

【お申込み】大月法人会宛 FAX:0554-45-6465

令和6年 月 日

受講者名			
TEL	参加区分	1.法人会会員 2.一般非会員	
事業所名	ご住所		

※ご記入頂いた個人情報は、各種連絡・情報提供のために利用するほか、分析アンケート等に利用することがありますが、第三者への提供はありません。