

～大切な従業員を守るために～

カスタマーハラスメント 対策セミナー

2パターンのカスハラ（クレームからの発展型と不意打ち型）への対応

カスタマーハラスメント（通称：カスハラ）とは、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。顧客・取引先の理不尽な要求や言動は、経験の浅い従業員が攻撃の対象になることが多くあります。本セミナーでは、従業員を守り離職を防止する為の対策も学べます。受講者には一般社団法人日本おもてなし推進協議会より特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証が発行されます。是非ご参加ください。



◎カリキュラム

- お客様は「神様」から「お互い様」の時代へ
 - お客様の6つのマイナス感情
 - カスハラとは？急増の背景と国の対策
 - 日頃から心掛けること
 - ① お客様を大切にする「おもてなしの心」
 - ② 「好感」を持たれる人となるプロ意識
 - ③ 「苦手意識」を克服する「役割演技法」
 - カスハラ対応（クレーム型と不意打ち型）
 - カスハラ対策（体制づくりのポイント）
- 【資料】ストレスをコントロールする 14 の方法

講師

株式会社さくらコミュニケーションズ
代表取締役

ふるかわ ともこ
古川 智子 氏



江戸期創業の大手老舗企業の総合職社員として、人材開発・教育責任者時代に「江戸しぐさ」をベースとした教育プログラムを構築、組織に「おもてなしの心」を育む手法を分かりやすくノウハウ化し、メディアから注目を集める。株式会社さくらコミュニケーションズ起業後、「おもてなし」をテーマとする講演・セミナーの先駆者・として、開催実績は全国47府県で3000回を超える。階層別リーダー研修、各種ハラスメント研修、コンプライアンス研修は全国各地で評判を集めている。テレビ・ラジオへの出演も多く、東京五輪2020では「おもてなし」基調講演を担当。

開催内容

- 日 時 令和7年2月21日（金）14:00～15:30
- 場 所 東久留米市商工会（東久留米市幸町3-4-12）
- 定 員 30名（定員になり次第終了） ■受講料 無料
- 問合わせ 東久留米市商工会
- TEL 042-471-7577
- 申込方法 下記にご記入の上、東久留米市商工会窓口またはFAXにて申し込みください。



..... 切り取らずにFAXでお送りください

東久留米市商工会 行（FAX 042-475-4310）締め切り2月17日（月）迄

事業所名		住所	
TEL		FAX	
氏名		役職	
氏名		役職	

※ご記入いただいた個人情報につきましては、講習会の開催に係る受講者名簿の作成、出欠確認、講習会運営等に関する目的にのみ使用します。