

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！

経営改善普及事業
〈主催〉東村山市商工会
東村山市本町 2-6-5
TEL 042-394-0511

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～

主な講座内容

- ・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

10月9日(水) 19:00～21:00

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発生しています。カスハラは顧客や取引先が加える暴言や長時間の抗議、過剰な要求といった迷惑行為ではあるものの、客としての立場を利用するため、クレームとの線引きが難しく、現場での初期対応や、未然に防ぐ丁寧な接客がととても重要です。本セミナーでは事例を含め、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店側の対応などを学びます。ぜひ、この機会にご参加ください。



講師プロフィール

つだのりこ

津田 典子 氏

- ・Fine HR 代表
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人財育成コンサルタント

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接遇マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在はコミュニケーション・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接遇・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

◆会場 東村山市商工会 2階 会議室
オンラインでも受講可能です

- ◆受講料 無料 (会員・非会員 問わず)
- ◆定員 30名 (先着順)
- ◆オンライン(ZOOM)受講にあたって
 - ・本セミナーに使用するテキストは紙で送付いたします。
 - ・事前にZoomのアプリを端末(パソコン等)にインストールしてください
 - ・事前にお送りする「招待メール」のURLをクリックしてご参加いただけます

<お申し込み方法>

必要事項をご記入いただき、FAXにてお申込みください。
お電話でのお申込みは、042-394-0511までご連絡ください。



←QRコードからもお申込みいただけます

【オンライン受講の注意事項】

- ・本セミナー受講に際しての通信費用等は受講者にてご負担ください
- ・本セミナーで提供するスライド、動画、画像、音声等のコンテンツの全部または一部は、本セミナーの受講用途でのみご利用ください
- ・無断で本セミナー資料及びコンテンツの複製(テキストの印刷、静止画でのキャプチャ、録音・録画を含む)、上映、公衆通信、展示、頒布、譲渡、貸与、翻案、翻訳、二次的利用等を行うことは、著作権侵害となる場合があります。また講演者等の肖像権を侵害する行為にもなる場合があります。ためにおやめください。

10/9(水)開催 『カスハラ対策セミナー』 受講申込書

東村山市商工会 行 ⇒ FAX:042-394-0512

(申込日: 年 月 日)

事業所名		参加者名	
所在地		T E L	
メールアドレス		受講方法	<input type="checkbox"/> 会場で受講 <input type="checkbox"/> オンラインで受講

※ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。