

理不尽なお客様の
クレームにどう対応して
いいかわからない

社内で
カスハラ対応の
ルールや方法が
整っていない

STOP!
カスハラ

カスハラに対して
適切に対処し、
職場を守りたい

そんな方にぜひ!!



理不尽な要求に屈しないために!!

カスタマーハラスメント対策セミナー

カスタマーハラスメント(通称:カスハラ)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。お客様の理不尽な要求や言動は、経験の浅いスタッフ・従業員が攻撃の対象となることが多く、離職の原因となっています。本セミナーでは、そういった社員を守り、離職を防止するための対策を学びます。

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
- カスハラに発展させないクレーム対応
- カスハラに対応する体制づくり
- カスハラを受けた人のケアや、指導

講師

(株)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



「おもてなし」をテーマとする講演・セミナーの先駆者・リーディングカンパニーとして、開催実績は全国47府県で3000回以上。元カリスマ販売員、おもてなし研究家として、テレビ・ラジオへの出演多数。著書「100%仕事成功のおもてなしの習慣」はAmazonベストセラー獲得。おもてなし推進活動の第一人者として一般社団法人日本おもてなし推進協議会理事長としても活動。東京五輪2020「おもてなし」基調講演担当。

令和7年 **10/1 水** 14:00~15:30

会場 / 下諏訪商工会議所 3階大会議室(諏訪郡下諏訪町4611)

受講料
無料

● 申込方法

右記QRコードより
お申し込み下さい



● お問い合わせ

下諏訪商工会議所 TEL:0266-27-8533 (担当:中村・清水・下條)
mail: shimocci@cci.shimosuwa.nagano.jp

● 主催 下諏訪商工会議所・中小企業相談所

下諏訪商工会議所

