令和６年度　経営改善普及事業講習会

大切な従業員・スタッフを守るために

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あります。本セミナーでは、そういった人を守り、離職を防止するための対策としての対応方法を学びます。
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ので、ぜひこの機会にご参加ください。

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

㈱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

創業330年の大手老舗企業の総合職社員として人材開発・教育担当責任者を務め、「江戸しぐさ」をベースとした教育プログラムを構築後、株式会社さくらコミュニケーションズを設立。「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%仕事が成功するおもてなしの習慣」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。

開催要領

■日　　時　令和６年９月 26 日（木）18：00～20：00

■場　　所　J:COM コール田無（田無町三丁目７番２号）

■定　　員　５０名　　■受 講 料　無料

■申込方法　下記申込書に必要事項をご記入いただき、FAX 等でお申し込みください。

■問合わせ　西東京商工会　井上　TEL. 042-461-4573／FAX. 042-463-7311

■主　　催　西東京商工会

切り取らずにFAXでお送り下さい

西東京商工会　行（ＦＡＸ　042-463-7311）

会社名		所在地	西東京市
TEL		FAX	
受講者名		役職	
受講者名		役職	

※ご記入いただきました情報は、当会からの各種連絡・情報提供にのみ利用させていただきます。