

お客様から理不尽な要求に 組織で対応、従業員を守る！ カスタマーハラスメント対応“実践”講座

クレーム新時代と言われる昨今、クレームは千差万別で、理不尽なハードクレームから、近年社会問題となっている**カスタマーハラスメントが多発しています**。これらは、一般クレームとは全く別の対処法が必要であり、組織として立ち向かう必要があります。現場では膨大なクレーム対応で疲弊し、スタッフのメンタルも持たずに離職してしまえば、組織に大きなダメージを与えます。こんな時代だからこそ、組織としての「あり方」がより一層求められ、会社にとっての“お客様は誰か”を明確にして、「お客様」と「クレマー」を見極めることが必要です。

そこで、「**理不尽な要求に対して断る勇気**」を持つための**考え方、マインドセット、実践法**をお伝えします。

小さな「不快」「不安」「不満」を取り除き、小さな「満足」「安心」「快適」を徹底的に提供することが大きな満足、感動へつながっていきます。本セミナーでは、自社のスタッフを守り、勇気づけ、顧客満足だけでなく、従業員満足を向上させるためのエッセンスをお届けします。

講師

はらだ まさみ
Selan Style代表・人材育成コンサルタント **原田 正美 氏**

東京都出身。日本を代表する銀行の受付業務にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より、大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、20,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。



★★【セミナー概要】★★

日時

令和7年
8月29日(金)
14:00~16:00

会場

佐野商工会議所 会議室
(佐野市大和町2687-1)

【定員】20名(先着順)

【対象】中小・小規模事業者(会員・非会員問わず)

【受講料:無料】※会員・非会員問わず

主催：佐野商工会議所

- クレーム新時代 組織としての「あり方」を決める
- ドラッカーに学ぶ顧客の創造 ー自分たちのお客様は誰かー
- カスタマーハラスメントとは
- クレーム、ハードクレーム、カスハラ 3つの違いと見極め方
- 悪質クレームには組織で立ち向かう！対応ポイントと「フローチャート」
- 悪質クレームを断る仕組みづくり&カスハラ対応のゴールとは
- 未然に防げる！クレーム対応に必要な視点
- そもそもクレームはなぜ起こる？クレームのメカニズムとは
- 実践！どんなクレームにも対応できる！
「クレーム対応4ステップ」と「モードチェンジ法」
- クレームを加速させる言い回しベスト3+言ってはいけない謝罪フレーズ3
- シーン別カスタマーハラスメントへの対応 ～実践！切り返しフレーズ
- クレマーをファンに変える「カルピーお客様相談室」の事例

【申込方法】下記申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。

【申 込 先】佐野商工会議所 中小企業相談所 ☎ **FAX: 22-5517 TEL: 22-5511**

8/29(金) 「カスタマーハラスメント対応実践講座」 参加申込書 ※切り取らずにFAXしてください。

佐野商工会議所 行 (FAX: 0283-22-5517)

*会員・非会員のどちらかを○で囲んでください。

*業種は○で囲んでください。

会 社 名	(会員・非会員)			受 講 者 氏 名
会社住所				
業 種	製造・建設・卸売・小売・サービス・その他			
T E L		従業員数	人	

*ご記入頂いた情報は主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。