

お客様からの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

HARASSMENT

日時:2025年7月3日(木) 14:00~16:00

場所:だて歴史の杜カルチャーセンター 2階視聴覚室(伊達市松ヶ枝町34番地1)

定員:30名(申込先着順)

参加費
無料

対象:中小・小規模事業者(会員・非会員問わず)

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、感動へと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。

★★【セミナー概要】★★

- 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 -自分たちのお客様は誰か-
- 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！繰り返しフレーズ
- 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

原田 正美 氏

講師

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。



申込:WEB申込(QRコードからも可) <https://forms.gle/qy5rw7UDr5dHJsa7A>



または下記の参加申込書に必要事項明記の上FAX(0142-23-7115)にてお申し込みください。

カスタマーハラスメント対応実践講座 参加申込書 締切:6月25日(水)

事業所名	参加者名	①	②
所在地	TEL/FAX		
業種	従業員数		

※ご記入いただきました情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供及び講習会参加者の実態調査・分析のためにのみ利用いたします。

【お問い合わせ先】 伊達商工会議所 経営支援課 TEL:0142-23-2222 <本件担当:大木>