

スタッフを守る カスハラ

カスタマーハラスメント対策セミナー

参加無料

9.2 火

14:30～15:15

当所会員の方なら
どなたでも

セミナーテーマ

場所：土浦商工会議所3階 ホール

『お客様は神様』の誤解

最近では、『お客様は神様』という考え方が誤認され、社員・職員が過剰な負担を強いられるケースが増えています。健全な職場環境で働くためにはお客様とスタッフ双方が、公平かつ安心できるコミュニケーションが重要です。

本セミナーではカスタマーハラスメントの本質を正しく理解し、それに対処する具体的な方法について詳しく解説します。

プログラム

14:30 オリエンテーション

- セミナーの内容と目的を明確にする。

14:35 本題

ハラスメントの実態を把握する

- 現場で起きているカスハラの実態を理解する。

クレームとカスハラの違いを明確にする

- 正当なクレームと正当な要求・言動の線引きを学ぶ。

カスハラの類型と対応方法を学ぶ

- カスハラの種類を整理し、それぞれに適した対応スキルを身に付ける。

カスハラ対策の具体例を知る

- 企業や組織が実践している有効な取り組み事例を紹介する。

心身への影響とメンタルヘルス法を習得

- カスハラが与える心理的・身体的影響を理解し、元気に働くためのセルフケア方法を学ぶ。

15:15 質疑応答 & アンケート

講師

人材教育会社
株式会社エミー 代表取締役

渡辺 満枝 氏

元日本航空(株)国際線客室乗務員。国際科学技術博覧会EXPO'85のコンパニオンの教育係、運営管理をを担当する。商工会議所女性会の第8代会長として二期4年務める。



お申込み

〆切8/29(金)

右二次元コードまたはFAXにて

FAX:029-822-8844

お問合せ

☎ 029-822-0391 担当：総務課 塚原



事業所名

住所

参加者名

TEL