

# "カスタマーハラスメント"対策セミナー

## 組織で"カスハラ"を防ぐためのクレーム対応・接客術

近年「カスタマーハラスメント」（カスハラ）が増加しており、従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。まずは正当なクレームとカスタマーハラスメントの違いを理解して組織として対応することが重要です。本講座ではカスハラ事例などを含め、組織としての対応やクレーム処理、接客のポイントを学んでいただきます。是非、この機会にご参加ください。

講師

Miyuki Fujishiro

**藤城美幸**

日本アガーマネジメント協会公認講師



### 【講師プロフィール】

花博コンパニオン業務従事後、ツアーコンダクターとして30年に渡る接客の最前線で、自身もカスタマーハラスメントを数多く体験する。現場のリアルを熟知しており、自身の体験とその時の組織の対応を、臨場感を持って受講者に共有することができる講座は各地で好評を得ている。

内容

- カスハラとクレームの違い
- カスハラが組織に与える影響
- カスハラ対処術例(グループワーク)
- 一歩先の接客術

【会場】 諫早商工会議所 3階大会議室  
( 諫早市高城町5-10 )

【日時】 2024年 10月22日(火)  
14:00～16:00

【受講料】 無料 (駐車場代は負担願います)

【定員】 50名 (定員に達し次第、締切ります)

**主催** 諫早雇用・労務協議会

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、

**FAX**にてお申し込みください。

10/22(火)『"カスタマーハラスメント"対策セミナー』参加申込書

諫早商工会議所 行 **FAX : 0957-24-3638**

お申込日(2024年 月 日)

会社名 ( 会 員 ・ 非会員 )	
住 所	T E L ( ) - F A X ( ) -
参加者名	参加者名

※ご記入頂いた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理致します。