

組織で「カスハラ」を防ぐためのクレーム対応・接客術とは？  
従業員と会社を守る！

# 「カスタマーハラスメント」対策セミナー

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います。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。ぜひ、この機会にご参加ください。

2024年

11月13日(水)

14:00~16:00

## 主な講座内容

- ・ハラスメント防止 ~従業員を守るために~
- ・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  
~組織で「カスハラ」を防ぐためのクレーム対応・接客術とは?~

◆会場 新居浜商工会館(新居浜市一宮町 2-4-8)

◆受講料 無料(会員・非会員 問わず)

◆定員 30名(先着順) ◆対象者 中小・小規模事業者

<お申し込み方法>下記申込欄に必要事項をご記入いただき、  
FAXまたはメールにてお申込みください。



## <講師プロフィール>

ふじしろ みゆき

藤城 美幸氏

・日本アンガーマネジメント協会公認講師  
花博コンパニオン業務従後、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。

【制度改正等の課題解決環境整備事業】<主催>新居浜商工会議所<お問い合わせ>TEL(0897)33-5581

(切り取らずにこのままお送りください)

11/13(水)開催「『カスタマーハラスメント』対策セミナー」受講申込書

新居浜商工会議所 行 ⇒ FAX:0897-33-5609 Mail:kondo@niicci.or.jp (申込日: 年 月 日)

事業所名		T E L	
所在地		F A X	
受講者名	(複数のご参加可能)		

※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。