

33

●対象 ▶ カスタマーハラスメントを学びたい全ての社員(全職種・全業種・全階層に対応)

カスタマーハラスメント対応セミナー

■開催日／8月6日(木)

■講師／安田 依鈴未氏
Days I 人材育成インストラクター
接客戦略コンサルタント

■受講料／20,900円
(税込)

■会場／しがぎん浜町
研修センター



ねらい

- カスタマーハラスメントとは何か、基本知識を知ります。
- 悪質なクレーム、カスタマーハラスメントの判断基準と見極めを学びます。
- カスタマーハラスメントに対しての対応法を習得します。

〈9:30～16:30〉

プログラム

1. カスタマーハラスメントとは何か
 - ・ カスハラと正当クレームの違い
 - ・ カスタマーハラスメント対策の必要性
 - ・ 企業や従業員への影響とは
2. カスタマーハラスメントの判断基準を知る
 - ・ カスハラを見極める4つのチェックポイント
 - ・ カスハラが狙うタイプとは
 - ・ カスハラの行為と種類を知り、具体例を知る
3. 企業が取り組むべきカスハラ対策
 - ・ 組織で守るカスハラ対策とは
 - ・ 対策方法とカスハラに巻き込まれないための準備
 - ・ 法律を味方につける必要性
 - ・ 円満解決できないクレームには組織で対応する
4. カスタマーハラスメントの対応法
 - ・ クレーム対応の流れからカスハラ対応へ
 - ・ カスハラ対応の基本姿勢
 - ・ 現場での初期対応のあり方
 - ・ お客様をカスハラ化させないための対応3つのコツ
 - ・ カスハラに対する抵抗力を身に付ける
5. カスタマーハラスメント対応を実践しよう
 - ・ こんなカスハラに遭遇したらどうする?
 - ・ ロールプレイングで対応してみよう
6. 今後に向けて
 - ・ 悪質クレームを断るための取り組み
 - ・ クレームの情報整理と管理の必要性
 - ・ 対策マニュアルの必要性
 - ・ メンタルを大切にしたい働き方を目指す