

NEW

34

35

午前のみハイブリッド形式

半日コース

1日コース

●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

午前：基礎を知る

午後：対応力強化

■開催日 / 7月16日(水)

■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 / 午前のみ: 16,500円
(税込) 午前&午後: 19,800円

■会場 / しがぎん浜町
研修センター



ねらい

(午前：基礎を知る)オンライン受講可能

- カスタマーハラスメントとは何か、基本知識を身に付けます。
- 悪質なクレーム、カスタマーハラスメントの判断基準を知り対応の見極め方を学びます。

(午後：対応力強化)

- カスタマーハラスメントに対しての対応法を習得していただきます。

基礎を知る (9:30~12:00) ※午前のみ(半日コース)の受講も可能です

対応力強化 (13:00~16:30) ※午前と午後のセットでのみ受講が可能です

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
- ・モンスター化を防ぐ対応3つのコツ
- ・ダメージに対する抵抗力を身につける

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