

カスタマーハラスメント対策研修

— 職員を守る「盾」を持つために —



正当なクレームに対する「おもてなし力」、不当な要求にやんわり断る「はぐらかし力」、毅然と対する「おことわり力」を身につける。



正当なクレームに対する4STEPと、土下座をしろと言われた、誠意を見せろと言われた、怒声を浴びせられた、マスクミに言うぞと言われた場合等に対応できる、法律に基づいた具体的な言い回しや対応法が身につく。

単なる法律論ではない実践的なスキルを習得でき、難クレーマーへの対応法も学べる。



講師

こすげ

まさひで

小菅 昌秀 氏

サミット人材開発株式会社 代表取締役

苦情対応の国際標準規格ISO10002の意見書発行数トップクラスでクレーム対応研修の国内第一人者の一番弟子。24時間365日の介護を日本で初めてスタートした会社で、京都府・滋賀県の責任者として多くのヘビークレームに従事。

会場

松江会場 **定員50名**

日時 7月4日(金) 13:15~16:45

場所 島根県市町村振興センター

オンライン **定員50名**

日時 7月7日(月) 13:15~16:45

場所 オンライン(Zoom)

プログラム

午後

1. なぜカスタマーハラスメントが世に蔓延しているのか
2. 正当なクレームへの4STEP
3. 不当要求・難クレームへの対応
4. 不当要求等 よくある事例研究

対象

■カスタマーハラスメント対策担当課 ■若手~管理監督者

こんな方におすすめ!

- ◎ カスタマーハラスメントに当たるかどうかの判断基準が知りたい
- ◎ 組織として統一的な対策を作りたい
- ◎ パターンごとの適切な対応方法を学びたい

研修担当より

* 近年要望の多かった、カスタマーハラスメント対策研修をついに開催！早急な対応策の整備が求められているカスハラ対策担当課にお勧めの講座です。

* 参加しやすい半日研修。集合開催とオンライン開催で実施します。