

「カスタハラには毅然とした対応を」

～官民揃って対応の仕方が変わった～

事業者に対して、業種・規模を問わず、お客様からの様々なクレームが発生しています。クレームは予期せぬ時に予期せぬことでご指摘やお叱りをいただくものです。さらにクレームの内容が理不尽なものであれば、対応経験が豊富であっても平静を保って対応するのは難しいものです。カスタマーハラスメントは威圧感が強かったり、脅迫的になったり、執拗なので勢いに負けてしまいがちです。対応策の実行に乗り遅れることは、企業にとって大きなリスクとなる時代です。社員と会社を守るために、是非本セミナーをご受講下さい。

開催概要

- ◆日時 2025年2月5日(水) 14:00～16:00
- ◆会場 オンライン (Zoomミーティングで実施)
- ◆募集人員 先着30名
- ◆申込締切 2025年1月31日(金) 17:00
- ◆講師 人財教育アシスト 代表 **山田 泰造** 氏

【講師プロフィール】

日本大学経済学部産業経営学科卒。産業心理学を研究し、企業人研修機関で23年間指導教官として各界の人財育成・クレーム対応に携わる。
全国の経済団体、官公庁、金融機関、企業や医療機関などのクレーム対応研修、セミナーは1400回を超える。
「ピンチをチャンスに変えるクレーム対応」「すべき対応と、してはいけない対応」など20年に渡る営業現場の生の声に基づく豊富な実例により解決策を導いている。著書「カスタマーハラスメント対応術」経済法令研究会発刊。

<内容>

1. 理不尽で乱暴な迷惑客が急増
2. よくある事例と危ない事例
3. 深刻な精神被害と離職者の実態
4. 毅然とした対応に意識を切り替える
5. 知っておくべき刑法知識と安心材料
6. 最前線のスタッフを絶対を守る

申込方法

東商ウェブサイト上の「イベントを検索」欄に“205008”と入力して検索し、フォームよりお申込ください。

イベントを検索



サイト内を検索



問い合わせ

東京商工会議所 港支部 田近(タチカ) 電話：03-3435-4781 FAX：03-3435-4790
〒105-5105港区浜松町2-4-1世界貿易センタービルディング南館5F

<注意事項>

- ・お申込いただいた方には2月4日(火)までに、Zoomミーティングの参加方法をメールにてご連絡します。
- ・参加の際は、ご自身のパソコン、タブレット、スマートフォン等をご使用ください。
- ・事前にZoomをインストールし、<https://zoom.us/test>にて、接続テストを済ませておくことをお勧めします。