

# お客様が神様でなかったら!!

## ～カスタマー・ハラスメント対応術～

近年、悪質クレームではない「カスタマー・ハラスメント」が大きな問題となっています。お客様は神様”とは限りません。発する理不尽なクレームは、悪質クレマーを超えています。対応者のダメージは大きく、病んでしまうケースが増えています。カスハラの実態を理解し、対応術を身に着ければ自信をもって対応ができます。



日時	令和2年 <b>12月16日(水)</b> (昼の部) <b>14:00～16:00</b> / (夜の部) <b>18:00～20:00</b>		
会場	調布市商工会館3F (調布市小島町 2-36-21)		
講師	人材教育アシスト <small>やまだ たいぞう</small> <b>山田 泰造</b> 氏 日本大学経済学部卒。研究は産業心理学。企業人研修所で23年間指導教官。クレーム対応・人財育成のセミナー・研修を官公庁・企業・大学で実施。著書「カスタマー・ハラスメント対応術」7月発行		
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様が突然、悪質クレマーになる</li> <li>2. カスハラの実態と最新の事例をご紹介します</li> <li>3. カスハラ対応の基本と裏技</li> <li>4. 従業員を守ることが喫緊の課題</li> </ol>		
参加費	無料	会場の定員	20名 (1事業所1名でお願いします※先着順)
感染症対策	会場入口に消毒液の設置、座席間隔の調整を行います。参加者の皆様にも、手洗い、咳エチケット(マスクを着用する)などの一般的な感染症対策に努めていただき、風邪のような症状がみられる場合のご参加はお控えいただきますようお願いいたします。		
お申込みお問合せ	裏面の申込書に必要事項を記入の上、FAXまたは電話でお申込み下さい。 調布市商工会 HP からもお申込み頂けます。(https://www.chofusci.com/) 調布市商工会 TEL042-485-2214 FAX042-485-9951 (担当:溝渕)		

事業所名		業種 いずれかに○	製造業 ・ 卸小売業 ・ 建設業 ・ 不動産業 飲食業 ・ 情報通信業 ・ サービス業 ・ その他
TEL		FAX	
参加者	※1事業所1名でお願いします	参加時間 いずれかに○	昼の部 ・ 夜の部

※ご記入頂きました個人情報につきましては、調布市商工会の個人情報に対する基本姿勢に基づき取り扱い致します。