

400人

のCA(客室乗務員)を育てたインストラクターが
様々なお客様に対応してきた一流の顧客対応術を公開



どんな要求にも対応

カスハラの実例と対応策

カスハラ対応で日常の接客力もアップ

近年急増している「カスタマーハラスメント」(カスハラ)。従業員が精神疾患を発症するなど深刻な被害も起きております。従業員の心を守りながら、健全な職場環境を築くためにも“カスハラ客”への対応は非常に重要な課題であります。本講座ではカスハラ事例から効果的な対処方法(断り方)、従業員が被害を受けた場合の上司への報告の仕方等を学んでいただきます。是非、この機会にご参加ください。

講師

Noriko Tsuda

津田典子

Fine HR代表
元ANA客室乗務員

【講師プロフィール】

ANAで11年勤務。国際線チーフパーサーとしてトップレベルのチームマネジメントを発揮し、最上級のサービス提供を牽引。さらに教育訓練専任インストラクターとして、4年間で新人客室乗務員を400名育成、3000名超の社員教育を担当。採用コンサルタントを経て、現在は企業研修講師として全国で活躍。組織内コミュニケーション、接客接遇、キャリアデザインを得意とする。「明日から自ら行動できる」わかりやすい教え方が強み。著書に『最強のチームリーダーがやっている部下との距離のとり方』(フォレスト出版)和光大学非常勤講師。

内容

1. カスハラとは
2. 無意識にお客様を不快にさせている言動
3. カスハラの実例研究①対応力強化
4. カスハラの実例研究②お断りの方法
5. 組織の連携体制の作り方

【日時】 2025年 2月 26日 (水)
13:00~15:00

【定員】 40名 (定員に達し次第、締切ります)

★下記申込書に必要事項を記入のうえ、**FAX** (0266-57-1010)
または、**下記QR**からお申込みください。



2/26(水)『カスハラの実例と対応策』参加申込書

お申込日(2025年 月 日)

【会場】 ホテル紅や (諏訪市湖岸通り2丁目7)

【受講料】 無料

主催 諏訪商工会議所

協力: 諏訪湖温泉旅館協同組合

お問い合わせ: 諏訪商工会議所(0266-52-2155)まで

会社名	(住所:)
参加者名	連絡先(TEL)
参加者名	これまで困ったカスハラ対応がございましたらご記入ください。できる限りセミナー内で回答いたします。
参加者名	