

【経営安定セミナー】

お客様からの理不尽な要求に組織で対応！

理不尽なクレームでもう心をすり減らさない



カスタマーハラスメント対応“実践”講座

クレーム新時代と言われる昨今、クレームは千差万別で理不尽なハードクレームから、近年社会問題となっているカスタマーハラスメントが多発しています。これらは、一般クレームとは全く別の対処法が必要であり、組織として立ち向かう必要があります。

現場では膨大なクレーム対応で疲弊し、スタッフのメンタルも持たずに離職してしまつては、組織に大きなダメージを与えます。こんな時代だからこそ、組織としての「あり方」がより一層求められ、会社にとっての“お客様は誰か”を明確にして、「お客様」と「クレマー」を見極める必要があります。

そこで、「理不尽な要求に対して断る勇気」を持つための考え方、マインドセット、実践法をお伝えします。小さな「不快」「不安」「不満」を取り除き、小さな「満足」「安心」「快適」を徹底的に提供することが、大きな満足、感動へつながっていきます。本セミナーでは、自社のスタッフを守り、勇気づけ、顧客満足だけでなく、従業員満足を向上させるためのエッセンスをお届けします。

講師

Selan Style 代表・人材育成コンサルタント

はらだ まさみ
原田 正美 氏

東京都出身。歴史ある金融機関の受付業務にて、総務はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より、大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、20,000人以上の登壇実績がある。本音と本気の研修スタイルには定評がある。



日時

令和7年

11月12日(水)

14:00～16:00

会場

福島商工会議所 会議室
(福島市三河南町1-20 コラッセふくしま8階)

【定員】30名(先着順)

受講料

無料

《申込方法》 下記申込用紙に必要事項をご記入のうえ、FAXまたは二次元コードにてお申込みください。

★★【セミナー概要】★★

- クレーム新時代 組織としての「あり方」を決める
- ドラッカーに学ぶ顧客の創造 -自分たちのお客様は誰か-
- カスタマーハラスメントとは
- クレーム、ハードクレーム、カスハラ 3つの違いと見極め方
- 悪質クレームには組織で立ち向かう！対応ポイントと「フローチャート」
- 悪質クレームを断る仕組みづくり&カスハラ対応のゴールとは
- 未然に防げる！クレーム対応で必要な視点
- そもそもクレームはなぜ起こる？クレームのメカニズムとは
- 実践！どんなクレームにも対応できる！
「クレーム対応4ステップ」と「モードチェンジ法」
- クレームを加速させる言い回しベスト3、
言ってはいけない謝罪フレーズ3
- シーン別カスハラへの対応 ~実践！切り返しフレーズ
- クレマーをファンに変える「カルビーお客様相談室」の事例

主催:福島商工会議所 経営支援課

【TEL】024-536-3900

【FAX】024-525-3566

11/12(水) 「カスタマーハラスメント対応 実践講座」 参加申込書

※切り取らずにFAXしてください。

福島商工会議所 宛 (FAX: 024-525-3566)

*業種は○で囲んでください。

事業所名		受講者氏名	
業種	製造・建設・卸売・小売・サービス・その他		
TEL			
FAX			

*ご記入頂いた情報は主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。