

カスハラを事前に防ぐための接客・クレームセミナー

現場で役立つカスハラ対策

12月10日(火)
14:00~16:00

主な講座内容

- ・パワハラ防止法案の概要
- ・ハラスメントの基礎知識
- ・カスハラ対応の基本
- ・カスハラに移行させない現場対応
- ・カスハラに対応するための組織体制

近年、職場におけるパワハラが問題になっていますが、2022年4月からは中小・小規模事業者もパワーハラスメントの防止措置が義務化の対象となりました。また、防止措置の「指針」には、カスタマーハラスメントもカバーする防止対策があり、顧客が従業員に威圧的な言動や理不尽な要求を突きつける「カスタマーハラスメント」(カスハラ)増加の背景からカスハラ対策についての課題も増えています。本講座ではパワハラ防止法の再確認とカスハラ事例等を含めた現場で役立つカスハラ対策について、従業員が被害を受けた場合の事業所・店側の対応を学んでいただきます。



講師プロフィール

つだのりこ

津田典子氏

- ・Fine HR 代表
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人財育成コンサルタント

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接客マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在はコミュニケーション・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のところにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

◆会場 ウェスタ川越2階 会議室1・2
(川越市新宿町1-17-17)

◆受講料 無料 (会員・非会員 問わず)

◆定員 40名 (先着順)

<お申し込み方法>

下記申込欄に必要事項をご記入いただき、
FAXにてお申込みください。

<主催> 公益社団法人 川越法人会

TEL 049-257-6191

12/10(火)開催 『現場で役立つカスハラ対策』 受講申込書

(公社)川越法人会 行 ⇒ FAX:049-257-6190

(申込日: 年 月 日)

会社名		TEL	
所在地		FAX	
受講者名	(複数のご参加可能)		

※ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。