

カスタハラ対策で 売上を伸ばす!

主催：高崎商工会議所
高崎産業能力開発センター

後援：高崎市

- お客様は神様から「お互い様」の時代へ
- カスハラ急増の背景と国の対応について
- カスハラ対策で売上を伸ばす！5つの心掛けとは
- カスハラに発展させないために重要なクレーム対応
- カスハラに備える体制・カスハラを受けた人のケア

急増する「ビクビクしながら接客をしている…」「怖くて積極的に営業が行えない…」という方を守る！

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客・取引先から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことです。メディアで報道されるように、突然怒り出し、理不尽なことを言い出すクレマーは、モンスター化して私たちの前にいつ現れるか分からず、経験の浅い従業員が攻撃の対象となることが多くあります。本セミナーでは、そのような弱者を守り、離職を防止するための対応方法も学べます。受講すると一般社団法人日本おもてなし推進協議会より特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証が発行されますので、是非この機会にご参加ください。



あらゆる業界の経営者、店長、管理職、営業職、販売・接客サービス職、リーダー必聴

日時 2 / 18 火 14:00-16:30

会場 高崎商工会議所 会議室

定員 25名(先着順)

受講料 会員2,000円 非会員5,000円

講師 古川智子氏



株式会社さくらコミュニケーションズ 代表取締役
一般社団法人日本おもてなし推進協議会 理事長

東京五輪2020「おもてなし」基調講演を担当。大手老舗企業で人材開発・教育責任者を担当し、(株)さくらコミュニケーションズを設立。「おもてなし」講演・セミナーの先駆者、推進活動の第一人者として、ビジネスパートナーの上田弥生氏と共に全国47都道府県で3,000回を超すセミナーを開催。元カリスマ販売員、おもてなし研究者として各種メディアに出演。著書「100%仕事成功するおもてなしの習慣」はAmazonベストセラーを獲得。5年前からカスハラ対策セミナーを開催、豊富な実績。父は群馬県出身。

申込方法 いずれかにてお申込みください

① 持参または FAX 送信 下記申込書に必要事項をご記入の上、高崎商工会議所
経営支援課まで持参もしくはFAX(027-362-3550)へ送付

② メール seminar@takasakicci.or.jp に
下記申込書と同内容を記載したメールを送付

③ 専用フォーム
<https://www.takasakicci.or.jp/seminar/kousyuukai/20240218/>
から申し込み (QRコードからも入力可)▶



支払方法 いずれかの方法でお支払いください

- ① 窓口払 高崎商工会議所・経営支援課まで持参
※セミナー当日の会場での支払いはできません。事前のご入金をお願いいたします。
- ② 振込 申込受付後、請求書をメールにてお送りしますので、期日までにご入金ください。
(振込手数料は、貴社にてご負担願います)

※必ず下記申込書にメールアドレスをお書きください。 ※いずれの支払方法も2/12(水)期限

注意事項 ●キャンセルされた場合の受講料は、返金いたしません。●受講票等の発送はございません。直接会場にお越しください。●駐車場に限りがありますので、乗り合わせでのご来場をお願いします。

2/18「カスハラ対策で売上を伸ばす!」セミナー 参加申込書

お問合せ:高崎商工会議所経営支援課
TEL:027-361-5171 FAX:027-362-3550

事業所名

(会員・非会員) Mail

住 所

参加者名①

参加者名②

※特許庁登録『おもてなしエキスパート』認定証発行の際にお名前を入れるため、参加者名は楷書で正確にご記入ください。

受講料 受講料 円×人数 名分=計 円を【振込・窓口】支払で申込みます。(いずれの支払方法も2/12期限)

「カスハラ」について、学ばれたいことをお書きください。

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、各種連絡・情報提供の目的のみに使用いたします。