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てい るように、突然怒り出し、理不尽なことを言い出すクレーマーは、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

2/18火_{14:00-16:30}

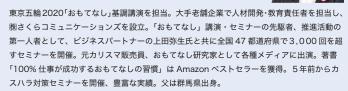
☆場 高崎商工会議所 会議室

25名(先着順)

会員2,000円非会員5,000円

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



申込方法 いずれかにてお申込みください

● 持参または 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 FAX 送信

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

❸ 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

●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。

❷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**

●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

TEL

事業所名

(会員・非会員) Mail

住 所

参加者名①

受講料

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。

名分=計

円×人数 「カスハラ」について、学ばれたいことをお書きください。

受講料

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)