

不当要求にも屈しない カスタマーハラスメント 対応セミナー

参加費
無料

東京都において、全国で初めてのカスハラを違法とする条例が、今年4月から施行されるなど、カスハラ対策が注目されています。

しかし実際のところ、理不尽な主張、不当要求、嫌がらせ行為に対して「具体的にどう対処したらいいの?」「有効な対応策はないの?」など、頭を悩ませている方が多いのではないのでしょうか。

話し方研究所では、お客様ファーストの“接遇”領域ではなく、“交渉”領域での対応が必要であると考え、その考え方と対応スキルを様々なお客様にご提供しています。万一、カスハラに遭った時でも落ちついた対応ができるよう、当セミナーでエッセンスをご紹介します。

開催日

2025年3月12日（水）14時～16時

開催方法

オンラインセミナー（ZOOM）

対象

CS事業部門の企画担当者様

担当講師



株式会社 話し方研究所
代表取締役 福田 賢司



株式会社 ハクブン
常務取締役 岩崎 麻由

当日の流れ

SESSION I

- いまの時代に求められる顧客対応とは？
・カスタマーハラスメントの最新事情

SESSION II

- ・体験ワーク「ケーススタディ」
・交渉技術を駆使したカスハラ対応の勘所を理解する

SESSION III

- ・プログラム内容のご説明／紹介及びQ & A

Point

01

“交渉技法”を駆使した実践的な対応手法を学ぶ

Point

02

自社のカスハラ対応における活路が見出せる

Point

03

従業員数5千人超の企業事例からカスハラ対応を学ぶ

[お申し込みはこちらをクリック](#)