

心理構造からアプローチする クレーム対応・ カスタマーハラスメント 対策セミナー

クレームやカスタマーハラスメントがなぜ起こるのかを人間の心理構造から理解し、スキルと心理の両面から対策法を習得します。

4.18(金)
14:00-16:00

「クレームなのか、カスハラなのかの判断が難しい」
「カスハラに向き合うことで精神的に消耗してしまう」
といった悩みを抱える企業も多いのではないのでしょうか。
本セミナーでは、カスハラの本質を理解し、適切な対応
スキルや防止策を学びます。

クレーム・カスハラ対応の負担を軽減し、企業は従業員を
守るための実践的な方法について習得を目指します。



講師 水田有美子 氏

株式会社アイビーエー 代表取締役

中央大学法学部卒業後、三菱UFJ銀行入行。退行後、NTTの研修講師として、延べ300社の企業研修を行う。その後、外資系人材育成企業の営業に飛び込む。1年目で新人1位、全国トップ10に入る。同時に名古屋マリオットアソシアホテルの司会者を対象とした顧客満足度調査において94.4%を達成。2005年に独立し、株式会社アイビーエーを設立。多くの企業に独自の人材育成プログラムを提供し結果を出している。現在は並行して、フランス在住12年の経験からフランスと日本をつなぐ「ボーダレス・フランス」を設立し代表をつとめる。

▼お申込はこちら



カリキュラム

1. カスタマーハラスメントとは
2. クレームとカスタマーハラスメントの違い
3. 「人間の感情」を理解する
4. カスタマーハラスメント発生の「心理的メカニズム」を知り、未然に防ぐ
5. カスタマーハラスメントに対する「組織的対応」と「個人的対応」

- ・ 場 所: 名古屋商工会議所 3階第1会議室
(名古屋市中区栄2-10-19)
- ・ 定 員: 40名(定員になり次第締切します)
- ・ 参加費: 無料(事前申込が必要です)
- ・ 申込方法: 右記二次元コードからお申し込み下さい。

問合せ 名古屋商工会議所 中小企業部経営革新ユニット 高橋真
☎052-223-6524