



悪質クレーマーから従業員を守る！

カスタマーハラスメント対策研修

近年、増加の一途をたどるカスタマーハラスメント。理不尽な要求や暴言に、従業員の心は疲弊し、最悪の場合は離職率の上昇に繋がっています。「どう対応すればいいのかわからない…」そんなお悩みを抱えている企業様も多いのではないのでしょうか？カスタマーハラスメント対策研修は、従業員が安心して働ける環境を作るための第一歩です。

■ こんな企業様にオススメ

- ✓従業員のメンタルヘルスを守りたい
- ✓対応スキルを向上させたい
- ✓離職率を改善したい
- ✓企業イメージを守りたい



講師

中 亜由美

キャリアバンク(株)
リードインストラクター



長年コールセンターにてクレーム関連業務に従事。クレーム対応の技術を実践的にわかりやすく伝えることを得意としています。綺麗事では済まないクレーム対応の大変さを熟知しており、受講者の皆様に寄り添った指導を行っております。

■ 研修のねらい

カスハラ対応の基礎と実践スキルを身に付ける

一般的なクレームとの違いを理解し、危機対応として組織・従業員それぞれが取るべき態度・行動を具体的に習得します。悪質クレーマーからの理不尽要求を断る演習を通し実際の場面で恐れることなく行動する力を身につけます。

■ 研修内容

1 カスハラ基礎知識

- ・カスタマーハラスメント対策の動き
- ・カスタマーハラスメントの定義と判断基準
- ・「要求態度が不当」な9つの類型と対応のポイント

2 カスハラへの発展を防ぐポイント

- 【ワーク】クレーマーのターゲットとなり得る「他人をイラつかせる要素」を考える
- ・クレーム要因となり得るもの
- ・人要因クレームを生まないために

3 カスハラ対応演習

- 【ワーク】事例について適切な対応を検討し練習する

※管理職の方向けには、二次対応のポイントなどを追加でご提案致します。