



管理職対象 カスタマーハラスメント対応研修

お客様は神様神話は過去の話。理不尽なお客様には毅然とした態度で接し、顧客・非顧客、クレーム、カスタマーハラスメントの線引きが必要です。

カスタマーハラスメントを受けたスタッフは統計によると、過半数が相談しても仕方がない、自分で解決するものだとの認識が高く、離職につながるケースが急速しています。

知識を得ることで、スタッフを守り、有事の際の警告ステップ、ハラスメントの際の言い回しなど、組織としての安全配慮義務を事例を挙げ、ワーク中心の進行で理解を深めます。

ご希望により、マニュアル草案を管理職対象に参加者の意見を合意形成し、作成します。

管理職対象 ～カスタマーハラスメント対応研修～

コンテンツ

- ・ カスタマーハラスメントの定義
- ・ クレームとの違い
- ・ カスタマーハラスメントの社会背景
- ・ 初動対応の3原則
- ・ 感情のコントロールスキル
- ・ 報告のタイミング（エスカレーション）
- ・ 組織対応
- ・ ラインケア（カスハラを受けたスタッフへの対応）
- ・ カスタマーハラスメントに関する法律
- ・ 警告のステップ
- ・ 長期戦にならない対応策
- ・ カスタマーハラスメントの抑止力
- ・ アクションプラン作成