

～ お客様をファンに変える！～

顧客対応力向上・ハラスメント対策研修会

「また来たい」と思われる接客力と、困った時に備える対応力を身につけませんか。
接客の基本から、クレームを信頼へ変える対応術、従業員を守るカスタマーハラスメント対策まで、
現場ですぐに活かせる顧客対応力を実践的に学ぶ研修会です。

令和8年

9月14日(月)

14:00～16:30

内 容

- **お客様に選ばれるための「接客と接遇」の基本**
接客と接遇の違いとは 事例を交えながら正しい対応の仕方をお伝えします。
- **ピンチをチャンスに変える「クレーム対応」**
クレーム対応時に気をつける言動、3ステップを基に実践できるクレーム対応の手法をお伝えします。
- **カスハラから自社と従業員を守る方法**
クレームとカスハラの違い、コミュニケーション手法や社内マニュアルの整備、カスハラが起こった際の対応法についてお伝えします。

講 師

グローバルマーケティング株式会社
シニアコンサルタント

かんの ゆうき 氏



東京都出身。アパレル会社で本社営業支援部スーパーバイザーとして8年を含む14年勤務。現在は中小企業や全国の支援機関を中心に、経営や販促に関するお悩みに寄り添う現場密着型の支援で活躍中。

- ・ハラスメント対策認定アドバイザー（第1000099号）
- ・カスタマーハラスメント対応実務者（認定番号:9304-2520-0032）
- ・公益財団法人にいがた産業創造機構 外部専門家
- ・新潟県商工会連合会 登録エキスパート
- ・スペシャリストアライアンス新潟（通称SAN）登録スペシャリスト

◆ **会 場**：酒田産業会館 4階 酒田まちなかホール
※駐車場は有料となりますので各自ご精算願います。

◆ **定 員**：40 名（会員事業所のみ）

◆ **受講料**：2,000 円（1名／税込）

※当日ご持参ください。

登録番号 T3-3900-0500-3023

【申込方法】

受講申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX または申込フォームよりお申し込みください。



◆ **主 催**：酒田商工会議所

TEL：0234-22-9311 FAX：0234-22-9310

MAIL：mail@sakata-cci.or.jp

9/14(月)「～お客様をファンに変える！～ 顧客対応力向上・ハラスメント対策研修会」受講申込書

酒田商工会議所 行 ⇒ FAX：22-9310

(申込日：令和8年 月 日)

事業所名		T E L	
所 在 地		F A X	
役 職 名		お 名 前	
役 職 名		お 名 前	

※ご記入いただいた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱につきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理いたします。