

## セミナータイトル①

目からうろこ！  
カスタマーハラスメント対策を知って 会社を成長させるたった1つのこと

齊木総合研究所 代表 齊木 茂人

### 想定する対象者とそのニーズ

- ・現在、クレーム対応に苦勞している方
- ・今後のクレーム対応に備えるため、基本から難クレームまで、マニュアルを作成したいとお考えの方
- ・カスタマーハラスメント対策を行い、従業員を定着させたいとお考えの方
- ・お客様の声を経営に活かしたいと考えている方

### 内容

1. カスタマーハラスメントとは
  - ・カスタマーハラスメント対応策 結論は、「組織で対応する」こと
  - ・具体的な事例
2. クレーム対応の基本から難クレーム対応まで “実践的ロールプレイングを通じて身につける”
  - ・初期対応のポイント
  - ・難クレーム対応の3大原則
3. クレーム対応が会社を成長させる 企業の最新かつ具体的な活動を紹介
  - ・声を聴く
  - ・声を知る
  - ・声を活かす

### セミナーで受講者や事業者が得られるもの

- ・クレームの基本対応が身につく
- ・難クレームの対処方法を知る
- ・商品やサービスの価値向上につながるクレーム対応と声の活用方法
- ・つよい組織が構築できる