

従業員対象

カスハラ予防のための マナー研修



本セミナーでは、すべての従業員を対象として、接客や電話対応等における基本的なマナーに加えて、カスハラに遭わない（予防するためのテクニックを身につけていただきます。

最近「カスハラ」という言葉をよく目にするようになりました。お客さまの理不尽な要求や言動は、お客さまを上位の立場とする**パワーハラスメント**であり、企業は、従業員の安全に配慮しなければならないという**安全配慮義務**（労働契約法第5条）を負っていることから、研修の実施等により組織全体で取り組むことが必要です。

良かれと思って意見を寄せてくれたお客さまが、つい大きな声を出してしまったからといってカスハラと決めつけることは問題です。お客さまは「クレーム扱いされた！」と悪化しかねません。まずはこちらに落ち度がないよう、接客等の基本マナーを身につけた上でカスハラを起こさせない行動をとる必要があります。

◆対象者 若手社員、接客等を担当する従業員等

◆内容

【基本マナー】

- 変革社会に必要な「人間力」と「接客マナー」
- 一瞬で信頼を勝ち取る「お辞儀と挨拶」「言葉遣い」
- 電話対応は声の面接
- 【カスタマーハラスメント対策】
- 自身と組織を守る傾聴スキル ○見解の相違に役立つ話法 ○言いがかりに有効な「ポジションペーパー」の作り方 ○こじらせずに毅然とした対応をとるには

経営者・管理者等の方は、7月2日(火)開催の「職場のハラスメント防止セミナー」の受講をお勧めします。

【日時】

令和6年7月19日(金)

13時30分～16時30分

【会場】 エル・おおさか南館
当連合会常設会場

【講師】 中田 真理子氏

(NPOえむ・コミューズ代表)



旧住友銀行に入行後、人事部に在籍しつつNHK大阪に転向、厳しいトレーニングを受けて銀行協会および金融系のニュースキャスターを務めながら、人事部研修として各職員向け教育の運営、講義を担当。フリーとなり、2000年以降はキャリア形成の専門家として厚生労働省労働局講師（キャリア教育担当）、企業顧問や行政・企業研修講師、大学の教員として活躍中。

【受講料(テキスト代を含む)】

会員:7,000円

(受講料 6,364円+10%消費税636円)

一般:8,000円

(受講料 7,273円+10%消費税727円)

(※会員とは：当連合会・支部、大阪府下の労働基準協会会員の方)

適格請求書発行事業者の登録番号:T7120005015256

【申込要領】

当会のホームページトップ画面の「**インターネット予約**」からお申し込みいただき、申込後14日以内に受講料を銀行に振り込み願います。入金を確認できましたら、受講票をメールにて送信させていただきます。申込み手続き終了後は、受講料金は返金できません。

【公式】LINEはじめました！友だちになって最新情報をGETしよう



はじめました



厚生労働省 大阪労働局長 登録教習機関〈登録第1号〉

公益社団法人 大阪労働基準連合会

〒540-0033 大阪市中央区石町2丁目5-3 エル・おおさか南館4F

TEL:06-6942-7401

HP: <https://www.daikiren.or.jp>

