

【和歌山市の会員の皆様へ】

和歌山商工会議所主催で以下の講演・講座が開かれます。

興味のあるテーマかと思いますのでご案内します。

今回、和歌山商工会議所さんの特別なお厚意により、申し込みの際に「屋号」の後に（和歌山市料理飲食業組合）と記載すれば、無料で参加させていただける事になりました。

記載漏れすると、参加料 3,000 円が必要になりますので、ご注意ください。

○ 8 / 1 8 (月) 1 4 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

和歌山商工会議所 4 F 大ホール

令和時代のクレーム対応講座

○ 9 / 2 6 (金) 1 4 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0

和歌山商工会議所 4 F 会議室

カスタマーハラスメント対策セミナー

令和時代のクレーム 対応講座

〈クレーム対応・接客術・カスタハラ対策を網羅して学ぶ〉

人材教育は必要だが、中々スタッフの教育の時間が割けない。そこで今回のセミナーです。主にクレーム対応をお話しますが、あらためて接客術、また近年増加しているカスタハラ対策も講義していきます。講師は長年一流の現場で研修の実績を持つ原田正美先生。受講者からのセミナーの満足度も高い講師です。何かと忙しい最中ですが、本セミナーにご参加いただき今後のいろいろと難しい時代に備えましょう。

2025.8.18 月 14:00～17:00

場所 和歌山商工会議所 4階 大ホール

定員 50名(先着順)

受講料
無料
※非会員は
3,000円

① 「クレーム対応」に必要な視点とは

Session 1 そもそもクレームはなぜ起こる？
新時代、接客の期待値が変わった？

② 接客の目的・クレーム対応の本質とは

Session 2 クレームのメカニズムとは？
対応力も磨かれる！クレーム対応4ステップ ほか

③ 実践！接客コミュニケーションとは

Session 3 お客様の「納得」を得るために
お客様の「心」を動かす要素 ほか

④ クレームの95%以上ファンに変える考え方

Session 4 「まさか」が感動レベルの顧客満足を実現
情報共有の仕組みづくり ほか

講師紹介

Selan Style (セラン スタイル) 代表

原田 正美 氏

歴史ある金融機関の受付業務にて、日銀総裁はじめ各界のVIPの接客を担当。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は60年続く小売業を営み、幼少時代から両親の商いを肌で感じて育つ。



申込方法 右記二次元コードもしくは下記の参加申込書に記載の上、FAXにてお申込みください。



8/18 令和時代のクレーム対応講座

参加申込書

FAX.073-433-0543

※FAXは切らずにそのまま送信してください。

事業所名		業種	
所在地	〒	TEL	
		FAX	
参加者	①	②	
	E-mail	@	E-mail
		@	

※ご記入いただいた個人情報は、当所からの各種連絡・情報提供以外の目的には使用致しません。

参加
無料

非会員3,000円

顧客との良好な関係構築を維持しながら、従業員を守る！

カスハラ

への備え

カスタマーハラスメント対策セミナー

「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、今や多くの職場で深刻な課題となっています。本研修では、カスハラの実態や原因をわかりやすく解説し、現場で実践できる具体的な対応策を学びます。法的視点や最新の社会動向も踏まえ、CS（顧客満足）と従業員保護のバランスをどう取るかに焦点を当てた内容です。中小企業の現場でもすぐに活かせる、実践的なヒントが詰まっています。



日時

2025.9.26 (金) 14:00~16:00

場所

和歌山商工会議所 4階 会議室

募集人数

30名

セミナー内容

- カスハラとは何か、なぜ起こるのか
- カスハラとの向き合い方
- カスハラ対策と事例分析
- カスハラマニュアル作成のコツ など



鈴木 タカノリ 氏

ジャイロ総合コンサルティング
取締役 シニアコンサルタント

講師プロフィール

経営管理修士（MBA）。KDDIにてマーケティング、アプリ開発、販売店営業、営業企画といった幅広い業務に携わり、在職中は4桁を超える悪質クレームの問題解決に関与。現在は、ジャイロ総合コンサルティングのコンサルタントとして、豊富な経験と専門知識を活かし、事業開発や問題解決のスペシャリストとして活躍。

セミナー受講申込書 ▼ 右の二次元コードまたはFAXにてお申込みください

和歌山商工会議所 行 FAX: 073-433-0543

事業所名		参加者氏名	
住所		業種	
TEL		E-mail	

Webからの
お申込みはこちら



※ご記入いただいた情報は本事業の運営のみに利用し、目的以外には使用しません。

お問合せ

和歌山商工会議所
和歌山県和歌山市西汀丁36番地

TEL 073-422-1111