店舗・販売員・売上を守る

接客時のトラブル対応セミナー

接客力向上セミナー

主催：高崎商工会議所
　　高崎産業能力開発センター
後援：高崎市



エスカレートしていく接客トラブルを最小限で食い止める

物価の上昇、異常気象、不安定な社会情勢…このような世の中では、ストレスや心理的負担を軽減し、安心して働ける職場環境を作ることが強く求められています。特に近年、接客業や営業パーソンの方は、「カスハラ」による被害が深刻化しており、国も今秋よりカスハラ対策を一層強化することに乗り出しました。本セミナーでは、カスハラに限定せずに、よりワイドに接客時のトラブル全般への対応を解説します。「分かりやすく、実行しやすい」と、好評のセミナーですので、事業主の方から若手社員に至るまで、この機会にぜひご参加ください。

【講習内容】

1. コロナ禍以降、大きく変化したお客様の心理 お店で買う理由、買わない理由
2. 接客時のトラブル対応で大事な5つの心構え
3. クレーム・カスハラに遭う人の5つの共通点
4. トラブルの芽を摘む！「意見」の扱い方
5. 理不尽な要求に圧倒されない対応（答え方）
6. クレーム客への対応とカスハラ客への対応
7. 相手の怒りを受けて立たない アンガーマネジメントを知っておく
8. 日々感じる不安と緊張をケアする

2026年 12/17（木）

13:30〜16:30

会 場
高崎商工会議所 会議室
高崎市問屋町 2-7-8



受講されると特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証が授与されます。

講 師 **株式会社さくらコミュニケーションズ**



●主幹講師
古川智子 氏
株式会社さくらコミュニケーションズ
代表取締役

●副担当講師
上田弥生 氏
株式会社さくらコミュニケーションズ
専務取締役

定 員 **25名** ＊定員を上回った場合のみ事前連絡いたします

受講料 会員 **3,000円** 非会員 **6,000円** ※セミナー当日の会場での支払はできません。事前のご入金をお願いします

申込方法 いずれかの方法でお申込みください。

❶〔持　参・FAX〕
高崎商工会議所・経営支援課まで持参、
または FAX（027-362-3550）に送信
❷〔メール〕seminar@takasakicci.or.jpに
下記申込書と同内容を記載したメールを送信
❸〔フォーム〕
専用フォームから申込
（右記QRコードからも入力可）

支払方法 いずれかの方法でお支払いください。
（いずれの支払い方法も 12/10(木)期限）

❶〔窓口払〕高崎商工会議所・経営支援課まで持参
❷〔振　込〕申込受付後、請求書をメールにて
お送りしますので、期日までにご入金ください。
（振込手数料は、貴社にてご負担願います）
※必ず下記申込書にメールアドレスをお書きください。

ご注意

・キャンセルされた場合の受講料は、返金いたしません。
・受講票等の発送はございません。直接会場にお越しください。
・感染症の影響により、中止並びに内容変更となる場合がございます。

問合せ 高崎商工会議所 経営支援課
（027-361-5171）

12/17（木）『接客時のトラブル対応セミナー』参加申込書

高崎商工会議所経営支援課　行
FAX 027-362-3550

事業所名　　（ 会員 ・ 非会員 ）　　申込ご担当

所在地　　TEL

E-mail

参加者①　　参加者②

受講料＿＿＿＿円 × 人数＿＿名分 ＝ 計＿＿＿＿円を【 振込 ・ 窓口払 】

（いずれの支払方法も12／10（木）期限）で申し込みます。

※ご記入いただいた内容は、当事業運営のために利用する他、事務連絡や関連事業の情報提供のために利用することがありますが、第三者に公開するものではありません。