

# ジュエリー販売における カスタマー・ハラスメント対応術 ～理不尽なクレームで困らないために～

Zoom を利用した無料のオンラインセミナーです。

## セミナー概要

近年お客様からの理不尽なクレームが多発しています。カスタマー・ハラスメントです。対応を誤ると企業も社員も大きなダメージを受け、離職率も増加します。ジュエリー販売における事例を取り上げ、リスクを回避する対応の仕方を解りやすく解説いたします。

1. カスタマー・ハラスメントとは
2. 被害はこんなに深刻です
3. 身近な事例と対応のポイント
4. 知っておきたい刑法の知識と安心材料

日時： 2022年2月17日(木) 13:30～14:20

講師： 人財教育アシスト 代表/  
クレームアドバイザー 山田 泰造氏



### (講師プロフィール)

日本大学経済学部卒 研究は産業心理学 企業人研修所に23年勤務  
独立後、多くの業界でクレーム対応・人財育成を担当。  
官公庁・企業・経済団体でカスハラ対応・人財育成の研修・セミナーを実施中。  
近著に「カスタマー・ハラスメント対応術」

受講対象： どなたでもご参加いただけます。 ※500名 無料、要申込  
・視聴には Zoom (ソフトウェア) のインストールが必要です。  
・通信料金につきましては参加者のかたのご負担となります。



申込はこちらから

## 参加 申込

### 2022年1月5日(水)より受付開始します

受講ご希望のかたは右のQRコード(インフォーママーケットツジャパン Web サイト)より申し込み、その後届くメールをご確認ください。

※事前質問を受け付けます。取り上げて欲しい事例などがあれば申込画面にて入力ください。(全てのご質問にはお答えできない場合がございます。)

お申し込み等についてのお問い合わせ

インフォーマ マーケツ ジャパン株式会社 e-mail:info@japanjewelleryfair.com

## アーカイブ 配信

### 見逃し配信(事前登録者限定・1週間)+後日 JJAWeb に掲載予定

ウェビナー事前登録者限定で1週間のアーカイブ配信を行います。

すぐに内容を見返したい方、急遽参加できなかった方も必見。ウェビナー開催後にインフォーママーケットツジャパンより送信されるメール内のリンクから視聴可能。

※事前登録者限定の視聴となります。ご希望の方は必ず事前登録をお願いいたします。

※後日、日本ジュエリー協会Webサイトにアーカイブを掲載予定です。

## 問合せ

一般社団法人日本ジュエリー協会(JJA)事務局 林 はやし

〒110-8626 東京都台東区東上野2-23-25

TEL:03(3835)8567 FAX:03(3839)6599 e-mail:seminar@jja.ne.jp