

第2回 カスハラ対策研修

同じクレーム。 どこが変わった？

会話の違いを見つける研修



15～20分／考える時間は約30秒／発表は任意

違い①「交換してほしい」



A

壊れていたなので、交換してください



B

交換してください。
あと、**担当者は土下座してください**



Bで増えた要求は何ですか？



違い①「交換してほしい」：お直し・解説



土下座の要求です。

交換の相談には**確認して対応し、**

土下座の要求には応じず**責任者へ共有**します。

