

不当要求・悪質クレームに冷静に対処するには…

毅然と対応するためのメンタルセットセミナー

クレーム対応研修をより確実に・営業職、新人研修にも最適

【概要】 小売業スタッフの約75%が客からの迷惑行為に遭遇し、約2%のスタッフが暴力行為の被害に遭っています。小売業界において迷惑行為遭遇率が最も高いのは、意外にも接客教育にもっとも力を注いでいる百貨店業界です。
接遇向上だけで迷惑行為を防ぐには限界があります。そのため『クレーム対応研修』等のリスクマネジメント研修を実施するのですが、そこに必ず出てくる『**怯えずに、毅然とした態度で…**』というキーワード。実はここが最も難しいポイントです。

本セミナーでは FBI など採用する護身理論を基に『**怯えずに、毅然とした態度で**』**リスクに臨むためのメンタルセット**方法を学び、接遇力とリスクマネジメント力の向上を図ります。

営業職や新人のメンタルセットにも有効です。（護身術ではありません）

【対象】 クレーム対応部門スタッフ / サービス業における現場責任者および現場スタッフ / 行政機関職員
 看護師・医師をはじめとする医療機関スタッフ / 介護施設スタッフ / 営業職 / 新人研修

【人数】 ご相談の上 **【時間】** 標準 2 時間（実技講習を含みます）

【内容】



- 接遇とリスクマネジメントの境界とは
- 迷惑・暴力行為を招く3つの要因
- 病院・百貨店が警察 OB を採用する理由
- 警察 OB が毅然と対応できるシンプルな理由
- 相手（迷惑行為者）は、あなたのここを見ている
- 脅しのパターンとその意味
- 大阪のおばちゃんが強盗を撃退できるワケ
- パーソナルスペースと安全な距離の保ち方
- 相手の正面？右？左？最も安全な立ち位置は？
- 実はあなたは強い！女性が一瞬で筋力が3倍になるスゴ技
- 同僚を助ける場合の駆け付け救護法
- これだけはやってはいけない
- ※ 毅然と対応するためのマインドの裏付けとなる具体的な経験

【講師】

皆川 博伸 危機管理コンサルタント / 1秒護身術トレーナー / 防犯設備士 / 株式会社 STU 代表取締役



師事したのはプロのボディガードの技術指導にあたる国内トップクラスの現役指導員。FBI や SWAT 部隊も採用する格闘術と要人警護の現場のノウハウを学んだ。

同じ指導員に師事した仲間が、福岡市に「女性や体力に自信がない人でも無理なくできる」をコンセプトにした護身術専門教室「トータルディフェンス」を開校。そのスターティングメンバーとして参画。体力的に不利な女性の意見・感想を強く反映した、「90分の護身術体験」を完成させた。体験者から「格闘術や合気道のイメージがあったが、全く違った」「本当にすぐできる」との評価を頂く。

「この護身術体験をもっと必要としている人はいないか？」そう考えたとき、会社員時代にある病院から院内暴力対策の相談を頂いたことを思い出す。

「90分の護身術体験」を医療機関向けにブラッシュアップ。モンスターや酔っ払いからの暴力に悩む医療機関・接客業スタッフ向けに展開。

理不尽な暴力が原因とする離職者ゼロを目指して活動している

【実績】 ※法人向けサービスは2018年6月より開始

- 福岡市就労準備支援事業・就労支援事業
- 株式会社えんコーポレーション
- 食品スーパー（長崎県）
- アラカンフェスタ実行委員会事務局
- NPO 団体 働く女性が学べるカフェ
- あたごはま幼稚園 他

【お問い合わせ】



株式会社 STU

〒812-0016 福岡市博多区博多駅南 1-3-8 博多パールビル 801



092-600-1177（受付 平日 9:00~18:00）



mail@s-techunit.com



<http://s-techunit.com/contact.html>