折り紙講師育成シリーズ

はじめる準備キット

Vol.8

トラブルに備え、
専門家の力を借りる

自分とお客様を守り、
安心して教室を続けるための1冊

書き込み式ワークブック

WELCOME

この冊子を始める前に

事例から、自分の対応を考える

教室を運営する中で起こりうる困りごとを取り上げます。まず「あなたならどうするか」を書き、その後で確認することや相談先を読みましょう。答えを当てるテストではありません。

自分で調べ、必要なところで相談する

すべての法律や税金の知識を覚える必要はありません。事実を確かめ、分からないことを整理し、第三者や専門家に相談する力を育てます。困ったときは、一人で抱えず、必ず第三者に相談しましょう。

今月、小さな備えを形にする

保護者への確認、出張の条件、お客様同士の関わり、欠席と月謝など、自分の行動を振り返り、今の教室に必要な備えを整えます。まだ起きていない事例も、自分の準備を見直すきっかけにしてください。

対応例を、そのまま結論にしない

契約内容や経緯、地域などによって対応は変わります。本書は確認・相談の入口です。法律・税務の判断は、最新の公的情報と担当の専門家に確かめてください。参考資料は30ページにまとめています。

CONTENTS 目次

事例 1	子どもが一人で支払いに来たら	4
対応の考え方	保護者への確認を仕組みにする	5
事例 2	支払いの翌日に返金を求められたら	6
対応の考え方	返金の判断を急がず、条件を確かめる	7
WORK 1	キャンセルの案内を点検する	8
豆知識	困りごとに合う相談先を知る	9
事例 3	制作後に、料金で意見が分かれたら	10
豆知識	弁理士と、制作物の約束を知る	11
WORK 2	仕事を受ける前の条件をまとめる	12
事例 4	頼んだ工事と、仕上がりが違ったら	13
WORK 3	看板・設備は、撤去まで考える	14
豆知識	仕事で出たごみの処分を確認する	15
WORK 4	家庭用と教室用を分けて考える	16
豆知識	申告の準備と、税金の相談を知る	17
WORK 5	自分が頼れる相談先を調べる	18
WORK 6	今あるもので、小さく試す	19
事例 5	SNSで嫌なコメントやDMが届いたら	20
対応例	低評価や、悪口交じりの質問への返し方	21
対応例	自分の世界に他人を入れない	22
WORK 7	SNSで自分とお客様を守る	23
事例 6	出張講習が、準備後に中止になったら	24
備え	後払いと中止の条件を確認する	25
事例 7	お客様同士の言葉で、傷つく人がいたら	26
備え	安心して参加できる関わり方を考える	27
事例 8	長期欠席中も、月謝を受け取っていたら	28
備え	欠席・休会と支払いの流れを見直す	29
参考資料	確認・相談に使える公式情報	30
WORK 8	今月の備えを実行する	31
振り返り	自分で学び、相談する力を振り返る	32
MEMO	ひろこ先生との面談メモ	33
奥付	この本について	34