

# 待遇対応研修

～1件1人1回1セッション編(3時間)～

【企画書】

SATISFACTION

★★★★★

★★★★

★★★

★★

★

株式会社 日本マネジメント協会(中部)

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL [jmi.145@aioros.ocn.ne.jp](mailto:jmi.145@aioros.ocn.ne.jp) URL <https://www.jmi-t.co.jp>

# 接遇対応研修 ～アサーティブコミュニケーション編（3時間コース）～

## 1. 研修の目的

対象者(目安):一般職員～中堅職員

「スピーディーに、都合に合わせて対応してほしい」と住民のニーズが多様化する一方、職員の業務量は増加傾向にあります。「誤解を受けやすい内容」や「要望に添えない対応の場面」では、住民を優先する意識と共に、感情的にならずに自分の要望を伝えたり、泣き寝入りせずに相手の理解を促すスキルが必要になります。

本研修では、接遇の場面でアサーティブスキルを活用し、「相手が受け取りやすい形で言いにくいことを伝える」方法を身につけることを目的とします。

## 2. 研修内容

	カリキュラム概要
3時間	<p><b>1. 対応者に求められる役割と心構えとはなにか</b> 【対話式講義、ディスカッション】</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介</li><li>2) CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか～</li><li>3) アサーティブにコミュニケーションをとる<ol style="list-style-type: none"><li>① 自分のコミュニケーションスタイルを知る</li><li>② 協調的なコミュニケーションをとるためには</li></ol></li></ol> <hr/> <p><b>2. アサーティブな接遇基本スキルの確認</b> 【対話式講義、ペアチェック、ロールプレイング】</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 第一印象の重要性</li><li>2) 各シーンのあいさつ</li><li>3) 嫌がられる態度・表情</li><li>4) お客様が気にする身だしなみ</li><li>5) 間違いやすい言葉遣い ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～</li><li>6) 誤解を受けない電話対応の基本</li></ol> <hr/> <p><b>3. アサーティブに伝える</b> 【対話式講義、ペアロールプレイング、自己チェック】</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 相手に依頼をする</li><li>2) 相手の要望を断る</li><li>3) 理解しにくい内容を丁寧に説明する<ol style="list-style-type: none"><li>① 相手の理解度を確認しながら</li><li>② ツールを活用しながら</li><li>③ 一方的ではない会話展開をしながら</li></ol></li><li>4) アクションプランの設定</li></ol>