

『接客対応研修～基本編(3時間コース)～』

【企画書】

Customer Satisfaction

Excellent

Good

Average

Poor

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 URL <https://www.jmi-t.co.jp>

接遇対応研修 ～基本編（3時間コース）～

対象者(目安):一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

行政サービスへの要求を理解し、より多くのCS(住民満足)を得るために、講義、実習、ロールプレイングを通して、実際の場面で活用できる接遇スキルを習得する。

2. 研修内容

	カリキュラム
3時間	<p>1. 自治体職員としての住民満足を考える 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 住民の求めるCSとは何か2) 事前期待を裏切らないためには何が必要か <hr/> <p>2. CS向上の基本マナー <第一印象を磨く> 【ロールプレイング、相互評価、講師解説、体験実習】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 目から入る印象 ～身だしなみ、挨拶、表情、立ち居振る舞い～2) 耳から入る印象 ～話し方、言葉づかい、敬語～3) 聞く力 積極的傾聴 <hr/> <p>3. 具体的な場面での接遇のポイント 【ロールプレイング、講師解説】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 来客対応のポイント ～出迎え、各種書類の授受、見送り～2) 電話対応のポイント ～かけ方、受け方、取次、名指し人不在の時の対応～3) クレーム対応のポイント ～アンガーマネージメントを知る～ <hr/> <p>4. 明日からの具体的な行動を考える</p> <ol style="list-style-type: none">1) アクションプランの作成2) 研修の振り返り

閉講