

接遇応対研修 ～基本編～

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

住民満足を高める接遇とはどのようなものなのか、具体的なしぐさ、行動におととして確認し、相互の円滑なコミュニケーションを目指す。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. CSに基づく接遇 【講義】 ～住民が心地よいと感じる対応はどんな対応か～ 1) 忘れられない対応 2) 私たちが実践している事 3) 感じが良いかどうか、決めるのはお客さま
12:00	2. CS接遇の心構え 【講義・個人ワーク】 ～住民は何を期待しているのか～ 1) 組織やあなたへの評価は、ここで決まる 2) ノンバーバルコミュニケーションの重要性 3) 好感度の高い言葉遣い
13:00	3. 正確に、更に深く理解するスキル 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 言葉に表れない思いをキャッチする 2) 傾聴スキル 3) 質問スキル 4) 要望を把握するためには
	4. 正確に、わかりやすく伝えるスキル 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 相手の状態を観察する ● 相手の「聴く」態勢は整っているのか 2) 会話の構造 ● 雑談から入る説明があってもよい ● 伝えたいことを明確に伝えるポイント ● PREP法／ホールパート法 3) 積極的に使いたい言葉 4) 好感度を高める少しの工夫
	5. 電話対応のポイント 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 目に見えない対応の落とし穴 2) 電話対応のプロが実践するポイントは
	6. 応対場面を想定して(ロールプレイング)
16:30	7. まとめ 【講義】 ● 行動目標の発表