

# 接遇リーダー養成研修

対象者：中堅職員～管理・監督者

## 1. 研修の目的

接遇リーダーとして職場全体のCS(住民満足)向上を推進する立場にある方が、自らの接遇スキルを再確認した上で、職場全体のスキル向上を進めていくための手法を学ぶ。

## 2. 研修内容

	内 容
9:00	<p><b>1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向 【講義】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) CS(住民満足)を高めることの重要性を整理する</li><li>2) 職場での現状について把握する</li></ol> <p>接遇の現状を話し合い、「良い点」「改善すべき点」を挙げ、共有して頂きます。</p> <p><b>2. CSを支える基本マナーを振り返る 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 接遇の基本マナー<ul style="list-style-type: none"><li>● 表情、身だしなみ、立ち振る舞い等</li><li>● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等</li></ul></li><li>2) 具体的な場面での接遇対応<ul style="list-style-type: none"><li>● 来客対応のポイントと事例に基づく「来客対応」の流れ</li><li>● 電話対応のポイントと事例に基づく「電話対応」の流れ</li></ul></li></ol> <p>来客対応、電話対応の一連の流れを、具体事例を基にしたロールプレイングで確認して頂きます。自身が、自然な流れで行えているか、職場で自信を持って指導できるかが大切なポイントです。</p>
12:00	
13:00	<p><b>3. 組織としていかに接遇能力を向上させるか 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 自分の職場の課題を見つける</li></ol> <p>組織として取り組んで、うまくいかなかった対応を振り返り、今後自分の職場で接遇スキルを向上、定着させ、ホスピタリティマインドを育てるための方法を考え討議し、発表して頂きます。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2) 接遇向上を推進する仕組みを考える(PDCAサイクル)</li><li>3) 日常のコミュニケーションに組み入れる</li></ol> <p>褒め方、叱り方 ～上手なフィードバックの仕方～</p> <p>日常のコミュニケーションの中で、上手に褒め、伸ばすことが大切です。褒められて嬉しかった言葉集めのワークから、上手な褒め方や効果的な叱り方について、言葉のかけ方、タイミング、プロセスなどを研究します。</p> <p><b>4. まとめ 振り返り 【講義】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) アクションプラン</li></ol>
16:30	<ol style="list-style-type: none"><li>2) 研修の振り返り</li></ol>