

接遇能力向上研修

研修の 目的

行政サービスの質的向上が求められている中で、職員の対応のあり方が厳しく問われています。そのような状況を踏まえ、「CS：住民満足」を目指し、住民対応の場面で意識すべき点と取るべき行動について学び、コミュニケーション能力向上のための知識を身に付け、職場全体の接遇能力向上を図ります。

■主な内容（標準時間：3時間）

項目	内容
1. オリエンテーション	・研修の目的と進め方
2. 職員に求められる接遇の意識	(1)なぜ、接遇能力を向上させる必要があるのか？ (2)住民は職員のどんな態度・言動・対応にイラっとくるのか？ …私たちが住民の立場だったら (3)CSとは？自治体におけるCSとは？ (4)自治体を目指す接遇とその主役
3. 接遇のポイント(基本編)	(1)接遇とは ・接客と接遇は何が違うのか？ (2)接遇の決め手:「印象力」 ・印象力その1:視覚情報 * 感じの良い印象を与えることができるか？ ・印象力その2:聴覚情報 * 丁寧を意識しすぎた敬語の間違いはないか？ * クッション言葉が変える自分の印象・自治体の印象
4. 接遇のポイント（実践編）	(1)住民が職員に望む基本的な対応とは？ ・ポイント:親切、丁寧、迅速、公平、正確な理解 (2)話を聴く (3)相手に伝える・説明する ・相手に配慮した話し方のポイント(PREP法等) (4)窓口対応のポイント (5)電話対応のポイント ・相手に不快感を与える話し方をしていないか？ (6)クレーム対応の基礎知識
5. まとめ	・研修のまとめ ・質疑応答

お問い合わせ・ご相談

株式会社 学宣

03-6205-5691 uketsuke_sougou@gakusen.co.jp

(管理コード) 250813-0019