

身につけたい接遇実践

○講座のねらい

厳しい財政状況の中で公共サービスの需要の増大化・多様化に対応するためには、より一層、住民との信頼関係を構築することが重要である。そのため、単なる接遇技術の習得にとどまらず、行政サービスへの期待を事前に感知し、住民の心理と感受性を理解した接遇技術を習得する。

○対象者

受講を希望する職員

○日 程

令和4年 9月26日(月) 1日間

○会 場

自治研修センター(午前9時40分までに集合)

○予定人員

30名

○講 師

イノベーション・スクエア

杉山 真知子

(令和4年度から講師変更)



○カリキュラム

午 前	午 後
(9:50~10:00) ・オリエンテーション	(13:00~16:30) ・実習(続き) ・お客様のハートをつかむ窓口対応 ・お客様の対応マナーのポイント (あいさつ、表情、人前での態度) ・クレーム対応の仕方 ・説明の仕方、解決策の示し方 ・実習 ・研修のまとめ
(10:00~12:00) ・行政サービスの基本(公務員としての接遇) ・今、行政に求められているもの ・社会の変化とお客さま意識 ・実習 ・スムーズで親切な電話対応のポイント ・電話を活かす配慮のあり方と対応の留意点 ・マジックフレーズ・あいづちの活用 ・実習	(16:00~) ・閉講

【令和2年度受講生のアンケートから】

※令和3年度は研修を中止したため、前年度分を掲載

- 日々、言葉遣いや敬語の使い方について不安を感じながら業務を行っているので、本研修を通じて正しい言葉遣いや敬語を身につけたいと思い受講した。
- 接遇においては相手を思いやる気持ちが大切だということを感じた。今後の仕事や人生への向き合い方などを考えさせられた。