

平成29年度接遇研修指導者養成研修会（第3回）日程と内容

9月27日(水)			13:30	14:10			16:20	17:00	17:20
			オリエンテーション	第1章「公務における接遇」 (2時間10分)		実習について		第2章「マナーとコミュニケーション」	
				自己紹介と第一印象	公務における接遇のあり方				自己チェック

9月28日(木)	9:30		11:10		11:55	12:55	14:40		17:10				
	第2章「マナーとコミュニケーション」 (2時間)		第3章「面接対応」 (2時間30分)		休憩	第3章「面接対応」		第4章「電話対応」 (2時間30分)					
	マナー	コミュニケーション		相手に配慮した対応		窓口対応の基本	窓口対応	窓口以外の対応	電話対応の基本	電話のかけ方・受け方ルールプレー	電子メール等のマナー		
	実習1	実習2	実習3	実習4		実習5	実習6	実習7	実習8	実習9	実習10	実習11	実習12

9月29日(金)	9:30			11:50		12:50	15:15		15:40	16:10	16:25
	第5章「クレーム対応」 (2時間20分)			クレーム対応のルールプレー		休憩	第6章「よりよい接遇をめざして」 (2時間50分)			指導会議	閉講式
クレーム対応	実習14	実習15	実習16	事例研究1	事例研究2		事例研究3	実践への決意			
					実習17	実習18	実習19	実習20			

※初日の受付は、13時00分から全国農業共済会館 7階エレベーターホールにて行います。