

平成29年度接遇研修指導者養成研修会（第4回）日程と内容

12月13日 (水)					13:30	13:50			16:00	16:40	17:00
					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		
12月14日 (木)	9:20		11:00		11:45		12:45		14:30		17:00
	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 (ロールプレー)			窓口以外の対応 (ロールプレー)	電話対応の基本	電話のかけ方・受け方 (ロールプレー)	電子メール等のマナー	
12月15日 (金)	9:20		11:40		12:40		15:05		15:30	16:10	16:25
	第5章「クレーム対応」 (2時間20分)		休憩		第6章「よりよい接遇をめざして」 (2時間50分)		事例研究		実践への決意	指導会議	閉講式
クレーム対応	クレーム対応 (ロールプレー)										

※初日の受付は13時00分から曙橋SHKビル5階会議室で行います。