

平成30年度接客研修指導者養成研修会（第5回）日程と内容

3月13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

3月14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・受け方のルールプレー	電子メール等のマナー

3月15日 (金)	9:30		11:50		12:50	15:40		16:20	16:30
	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)		指導会議		閉講式
クレーム対応	クレーム対応のルールプレー				事例研究1	事例研究2	事例研究3	実践への決意	

※初日の受付は、13時00分からカメラ財団JCIビル6階会議室にて行います。