

平成29年度接遇研修指導者養成研修会（第1回）日程と内容

6月28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」		自己チェック	
			自己紹介と第一印象	公務における接遇のあり方							

6月29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

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

※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。