

平成29年度 接客研修指導者養成研修会（第2回）日程と内容

8月2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		
8月3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 (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	
8月4日 (金)	9:30	11:50			12:50		15:15	15:40	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)		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)					事例研究					実践への決意

※初日の受付は13時00分から全国農業共済会館7階会議室で行います。