

平成29年度接遇研修指導者養成研修会（第5回）日程と内容

|              |  |  |           |                           |              |        |       |                    |        |
|--------------|--|--|-----------|---------------------------|--------------|--------|-------|--------------------|--------|
| 2月21日<br>(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」<br>(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 |

|              |                             |           |                       |      |       |           |         |                       |            |
|--------------|-----------------------------|-----------|-----------------------|------|-------|-----------|---------|-----------------------|------------|
| 2月22日<br>(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」<br>(2時間) |           | 第3章「面接対応」<br>(2時間30分) |      | 休憩    | 第3章「面接対応」 |         | 第4章「電話対応」<br>(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・受け方ロールプレー      | 電子メール等のマナー |

|              |                         |  |                              |       |       |       |        |       |       |       |
|--------------|-------------------------|--|------------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 2月23日<br>(金) | 9:30                    |  | 11:50                        |       | 12:50 | 15:15 |        | 15:40 | 16:10 | 16:25 |
|              | 第5章「クレーム対応」<br>(2時間20分) |  | 第6章「よりよい接遇をめざして」<br>(2時間50分) |       | 休憩    | 指導会議  |        | 閉講式   |       |       |
| クレーム対応       | クレーム対応のロールプレー           |  | 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。