

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(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

2月22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・受け方ロールプレー	電子メール等のマナー

2月23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)		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。