

接客マナー基礎研修

- ◇ねらい 実際の接客の場面において、所作の違いによる印象の与え方等を比較し、接客のポイントを学びます。また、ロールプレイングを通じて実践的な接客スキルを身に付けることにより、職場における接客レベルを向上させます。
- ◇特徴 実際の業務の場面を踏まえたロールプレイングを通じ、接客の基本や所作の考え方を学ぶことができます。
- ◇対象者
 - ・住民、業者の応対が多い部署の方
 - ・よりレベルの高い接客スキルを身に付けたい方
 1回：30名
- ◇実施期間 令和3年10月14日（木）
- ◇会場 新潟県自治会館本館 201会議室（2階）

◇科目及び時間等

科目	時間	目標・内容・期待効果
講義・演習	6.0	<ul style="list-style-type: none"> ・接客で求められるレベル ・「顧客（住民）満足＝CS」とは ・CSを支える基本マナー ・さく・話す ・来庁者応対時のマナー ・電話応対 ・メール ・組織としていかにCSを向上させるか
合計	6.0	

◇研修日程

9:30	9:45	10:00	12:30	13:30	17:00
受付	開講	00	30	30	00
		講義・演習		講義・演習	閉講

- ◇携行品 筆記用具、職場で使用している名札
- ◇講師 (株) マナーズ 代表取締役 山田 節子 氏

昨年度受講者の声

- ◆今回改めて、あいさつ、言葉使いの重要性を学ぶことができました。窓口業務ではないのですが、社会人の知識として心得ておきたいと思います。
- ◆今まで受けたマナー研修の中で一番充実したものとなりました。