

接遇マナー基礎研修

- ◇ねらい 実際の接遇の場面において、所作の違いによる印象の与え方等を比較し、接遇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遇スキルを身に付けることにより、職場における接遇レベルを向上させます。
- ◇特徴 実際の業務の場면을踏まえたロールプレイングを通じ、接遇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遇スキルを身に付けたい方
1回：30名
- ◇実施期間 令和6年6月4日（火）
- ◇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	5.5	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇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	5.5	

◇研修日程

9:30	9:45	10:00	12:30	13:30	16:30
受付	開講	00	30	30	30
		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

- ◆少しずつ窓口・電話対応に慣れてきましたが、改めて、良い接遇を学ぶことによってよりよい対応をしようと思いました。
- ◆接遇についての正しいマナーを再確認でき、職場でも取り入れることができる内容でした。