

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 実際の業務の場面を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名程度

◇実施期間 令和7年6月4日（水）

◇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	・接遇能力の大切さ ・接遇を支えるコミュニケーション能力 ・電話応対のポイント ・望ましいマナー ・クレームへの基本姿勢 ・さらに接遇能力を高めるために
合 計	5.5	

◇研修日程

9:30	9:45	10:00	12:30	13:30	16:30
	受付	開講	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）話し方教育センター 講師 山崎 達也 氏

昨年度受講者の声

- ◆自身の接遇態度についてもかえりみるよい機会であった。
- ◆マナーについて、自分では分からずにやっていたことであまりよくない対応などがあり、しっかりと正しいマナーを学べて良かった。