

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名程度
- ◇実施期間 令和8年6月2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"> ・目指すべき“接遇”とは ・接遇基本スキル1～マナー ・接遇基本スキル2～対話 ・クレームへの基本認識 ・電話応対者としての心得 ・印象を高める電話応対とは ・さらに接遇・クレーム対応力を高めるために
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

- ◆グループでのトークトレーニングなど、実際に行うことで、何を伝えるかどうすれば伝わるかを考えるキッカケとなった。接遇についてきちんと学べる良い機会であった。
- ◆窓口対応や電話対応を行っている場면을想定した、実際の状況に即した演習が業務の場面で活用しやすいと思いました。