

# 接遇・マナー研修

対象 全職員  
 ◎ オンライン研修が可能  
 ◎ eラーニング置き換えが可能



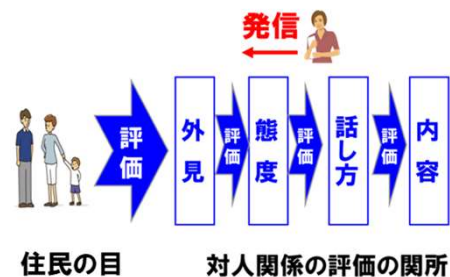
## 研修の目標観

- 1 CS（住民満足）の考え方を理解します。
- 2 ビジネスマナーと接遇の重要性・必要性を理解します。
- 3 好感度が高く、良好なコミュニケーションのキッカケとなるビジネスマナーと接遇のスキルを習得します。



## 研修のポイント

- ・しつけやべき論としての接遇ではなく、コミュニケーションスキルとしての接遇を習得します。
- ・ご自身のビジネスマナーを見直し、うまくできることと、うまくできないことを明確にし、更なる成長のキッカケを習得します。



※下記プログラムは一例です。貴組織のご要望に合わせてプログラムをご提案させていただきます。

|    | 研修の内容・タイムスケジュール  | 進め方・手法   |
|----|--|--|
| 午前 | 「CSとは」<br>・ CS（住民満足）のポイントは、住民視点に立つこと<br>「対人関係の評価の関所」<br>・ 好感度の高い接し方は良好なコミュニケーションのキッカケとなる<br>「第一印象・身だしなみ」<br>・ スマイルトレーニング、持ち物・服装などのチェック<br>「態度」<br>・ 立ち方、座り方、挨拶の仕方などの訓練 | 講義<br><br>講義<br><br>講義・演習<br><br>講義・演習         |
| 午後 | 「名刺交換、来客対応」<br>・ 名刺の扱い方、受け方、渡し方、その他のルール<br>「その他のマナー」<br>・ 席順、案内の仕方、タクシーの乗り方など<br>「敬語の使い方」「電話対応の基本」<br>・ 尊敬語と謙譲語の区別、間違えやすい敬語など<br>電話の受け方・取り次ぎ方など<br>「研修の振り返り」           | 講義・演習<br><br>講義・演習<br><br>講義・演習<br><br>個人演習・発表 |