

新規採用職員研修「接遇」



研修の目標観

行政組織の使命である住民(国民、市民、町民、村民等) 満足の向上の第一歩として、好感度の高い接遇を実践し、良好なコミュニケーションのキッカケをつくることができるようになる。

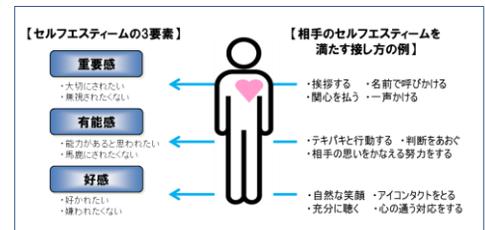
- 1 住民満足の本質を理解する。
- 2 接遇の一つ一つの動作の意味や意義を理解する。
- 3 自身がうまくできること(強み)とうまくできないこと(弱み)を理解する。



研修のポイント

- ・住民満足の感情をセルフエスティーム(重要感、有能感、好感)というキーワードで理解し、自身が他者(住民、他職員)と接する時の行動が相手の感情をポジティブにするような行動かどうかをロールプレイングを通して、振り返っていただきます。
- ・受講者同士の信頼関係や何でも話せるような関係を構築し、早期退職を予防します。

※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。



タイムスケジュール

進め方

	タイムスケジュール	進め方
午前	<p>「学生と職員の違い」</p> <ul style="list-style-type: none">・行政組織の職員としての接遇の重要性 <p>「住民満足とは」</p> <ul style="list-style-type: none">・住民視点に立ち、期待に応える・期待の根底にある重要感、有能感、好感という感情 <p>「第一印象の好感度を高める」</p> <ul style="list-style-type: none">・笑顔、身だしなみ、持ち物	<p>個人・ペア演習</p> <p>講義</p> <p>講義</p> <p>ペア演習</p>
午後	<p>「態度・行動の好感度を高める」</p> <ul style="list-style-type: none">・お辞儀の仕方、挨拶の仕方、名刺交換など <p>「話し方の好感度を高める」</p> <ul style="list-style-type: none">・発声、敬語の基本 <p>「電話対応の好感度を高める」</p> <ul style="list-style-type: none">・電話対応の基本、電話の受け方・かけ方 <p>「研修の振り返り」</p> <ul style="list-style-type: none">・職場実践の検討	<p>講義/ロープレイング</p> <p>講義/ロープレイング</p> <p>講義/ロープレイング</p> <p>個人・グループ演習</p>