

# 接遇指導者養成

～行政サービスの向上をめざして～

## 研修目標

### 接遇指導の知識と技術を身につける

自治体における接遇研修指導者として、必要な知識と指導技術を修得し、各職場で実践する指導者の養成を図る。

## 特徴PR

### 接遇スキルの再確認から指導の仕方まで

住民満足を目指した接遇指導を、職場内で実践するポイントについて、実習を通して学びます。接遇研修の指導者として必要な心得、知識、指導技術を身につけることができます。

## 詳細

- \* 開催日 9月24日(水)/25日(木)
- \* 定員 20名
- \* 日数 2日
- \* 研修場所 道庁別館
- \* 対象者 係長(同相当職)以上の職員
- \* 研修方法 講義、演習、グループ演習

隔年開催により、本年度開催します

## 予定研修科目

### 1 接遇指導者の役割とミッション

- (1)接遇指導者に求められるもの
- (2)住民の気持ちや要望を配慮した接遇について

### 2 接遇の基本確認

- (1)公務職場の接遇において大切なこと (2)第一印象の重要性
- (3)対応の基本用語 (4)接遇の要となる表情
- (4)好感を持たれる対面対応 (5)来客応対用語
- (6)信頼される電話対応 (7)基本のクレーム対応

### 3 インストラクションスキルを高める

- (1)声づくりトレーニング (2)人前での話し方のテクニック

### 4 接遇指導の実践のために

- (1)接遇研修の企画 (2)研修のプラン設定 (3)有効な研修パターン

### 5 実践演習

- (1)模擬講義 (2)模擬ロールプレイ指導

## 予定講師

花咲 ともみ 一般社団法人日本経営協会講師 オフィスブルーム 代表  
メンタルトレーナー 国際セラピートレーニング協会 認定セラピスト

株式会社ワコールに7年間勤務したのち、フリーアウンサーに転身。2003年にセラピストとして独立。13年間で多数のクライアントにセラピーを行う傍ら、メンタルトレーナーとなる。経営者向けセミナー、企業セミナー、一般向け講座、カルチャースクールの講師としても活動の幅を広げ、現在に至る。

## 予定研修日程

※1日目と2日目の時間帯が異なりますのでご注意ください。

1日目	2日目
9:30 開講・オリエンテーション 接遇指導者の役割とミッション 接遇の基本確認 インストラクションスキルを高める  17:00 終了	9:00 開始 インストラクションスキルを高める 接遇指導の実践のために 実践演習  16:00～ 事後調査 閉講

※研修の進め方、内容が変更になることもございますのでご了承ください。