

信頼や好感度を高めるビジネスマナーを身に付ける 新規採用職員研修「接遇」

研修のねらい

- 企業組織と自治体組織のビジネスマナーの違いを理解します。
- 住民から信頼され、好感の持てる公務員像を理解、実感します。
- ビジネスマナーの基本と接遇スキルを体得しCS(住民満足)の実践に生かします。

ニーズの多様化により、自治体職員に向けられる住民からの視線はこれまで以上に厳しいものとなり、より一層のサービス向上が求められています。住民からの信頼を得るためには、卓越したビジネスマナーを身に付け、高い住民満足を実現することが必要とされます。

この研修では、自治体職員として自信を持ってその第一歩を歩み始めるため、必要なビジネスマナーを学び、接遇の重要性を再確認することで、これからの長い公務員生活における基礎を身に付けます。

※本研修は、新規採用職員の中でも新卒者向けとなっております。社会人経験者向けの接遇研修は、P.55 自治体職員としての接遇研修をご参照ください。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

1日コース

午前	1. 地方自治体にとってのビジネスマナーの重要性 (1) 地方自治体と民間企業のビジネスマナー (2) ビジネスマナーの重要性 ◇ グループ討議 ◇ 「顧客の期待を知る」	2. ビジネスをする人々の心と行動 (1) 魅力的な第一印象 ・第一印象の構成 (2) ビジネスマナー：5原則 ・挨拶 ・身だしなみ ・笑顔 ・立ち居振る舞い ・言葉づかい
	3. ビジネスマナーの再確認 (1) 電話対応 (2) 来客対応	5. 実践! 好感度の高い窓口対応 (1) 窓口対応の基本 ◇ ロールプレイング ◇ (2) クレーム対応のポイント
午後	4. コミュニケーションの基本 (1) 相手に伝わる話し方 (2) 気持ちをくみ取る聴き方	6. まとめ

講座料 1日研修160,000~200,000円

時間 9:00~17:00【12:00~13:00を除く】 ※ ご相談に応じます。

資料 テキスト使用1,500~2,000円/冊(税別)

お問合せ・申込先 株式会社 行政マネジメント研究所 〒136-0082 東京都江東区新木場1丁目18番11号
 TEL: 03-5534-6941 FAX: 03-5534-6942
 E-mail: info@amri.co.jp HP: http://www.amri.co.jp