

## 研修のねらい

- 住民への接遇に対して、上司も含め職場全員が同じ意識になります。
- 職場全員の接遇レベルが向上していくのを認識できるようになります。
- 住民との会話がスムーズになったことを実感できるようになります。

それぞれの職場からの職員が参加する従来型の接遇研修は、受講者が研修で身に付けた接遇技能を職場で発揮しようとしても、周囲の協力が得られないままに、既存の職場風土に流されてしまい、十分に研修成果を上げることができませんでした。

この研修では、そのような反省を踏まえ、職場単位での研修を実施し、各職場の実情に合わせたロールプレイングなどを、実際の職場において行います。そのことにより、職場単位で個人単位の現状の接遇技能レベルを理解し、各自の接遇マナー（住民・顧客対応）技能のレベルアップを図るとともに、職場全体の接遇技能水準の向上をめざします。

※ 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. 住民満足度を高める「マナー」とは	
	2. 人間理解に基づく「マナーの基本」 (1) スマートな挨拶 (2) 好感の持たれる表情 (3) 清潔感あふれる身だしなみ (4) 正しい言葉遣い (5) 感じの良い態度	◇ 講義・演習 ◇
	3. マナーの基本理解テスト	◇ 講義・演習 ◇
	4. 好感を持たれる話し方 ～ ボイストレーニング ～	
午後	5. トークの組立て (1) シナリオライティング (2) ロールプレイング準備	◇ 講義・演習 ◇
	6. 窓口対応の技法 (1) コミュニケーションのとり方 (2) 身に付けたい言葉・態度 (3) 信頼と共感をつくる表現法 (4) 総合ロールプレイング	◇ 講義・ロールプレイング ◇
	7. マナーの徹底したモデル職場づくり	
	8. まとめ	