

サービス向上研修

■受講対象者

- 窓口業務の職員
- サービス（接遇・マナー）向上に関心のある職員

■研修のねらい・内容

- 住民サービスを向上させるためには、基本的な接遇スキルが必須であり、接遇の基本スキルやクレームを未然に防ぐ対処方法を習得する。また、クレームが発生してしまった場合の対処に関して、ロールプレイングやワークを通して理解し、現場ですぐに使えるクレーム対応スキルを身につけ、住民満足度の向上を目指す。

■講師紹介

（株）インソース
岩波 美香 氏

- 本協議会での研修実績
 - ・サービス向上研修（H27～）



■参加者の声

- この研修を通じて CS 向上のためには、基本的な動作が重要だと感じました。またマナーについて今日、改めて確認できて良かったです。
- 窓口や電話対応をする中で、どのような対応をしたらよいのかわからないことも今まで多かったのですが、基本形を知ることによって住民の方への満足度を高められると思います。
- お辞儀等の基本的なことや対応の仕方について学ぶことができました。

■カリキュラム

9:00 9:15 9:30

12:10 13:10

16:30

受付	オリエンテーション	顧客満足とは	昼食	クレーム対応の4つの基本手順
----	-----------	--------	----	----------------

■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページでご確認ください。

- 【日程】 第1回 平成30年11月27日（火）
第2回 平成30年11月28日（水）

【定員】 1回 48人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 平成30年11月 2日（金）