

# 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

- 基本が大切なことを改めて理解させていただきました。またクレーム対応についてもパターン別に紹介してあり大変分かりやすかったです。
- 自分ではちゃんと出来ていると思っていたことが、振り返ってみると出来ていないことが沢山ありました。実践的な研修だったので、明日からすぐに実践していきたいと思います。
- 接遇の基礎を再確認できました。アウトプット（ロールプレイング）したことで、より身に付いた気がします。

## ■カリキュラム

9:00 9:20 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 2019年11月25日（月）  
第2回 2019年11月26日（火）

【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】 2019年10月25日（金）