

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

- 電話対応や来客対応などの接遇の基本スキルやクレームを未然に防ぐ対処方法を学ぶ。ロールプレイングやワークを通して、実践的な対応力を身につけ、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

- 基本的なことが出来ているのか再確認できました。今後の接客対応で気をつけるようにします。
- クレーム対応の基礎を学べてよかった。
- 住民に満足してもらえる対応について、身なり、言葉の使い方、態度など基本から学ぶことができ、大変勉強になりました。実践を交えての研修で、体で覚えることができたと思います。

■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 住民対応時のマナー	昼食	電話対応時のマナー クレーム対応の基本手順
----	-----------	---------------------	----	--------------------------

■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御確認ください。

【日程】 第1回 令和2年11月24日（火）
第2回 令和2年11月25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】 令和2年10月23日（金）