

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

- クレーム対応の仕方、電話や窓口対応の仕方のポイントや注意点がわかりました。
- 日ごろの立つ姿勢や窓口、電話対応など少しの心がけで受ける印象が大きく変わることを体験できたので、今後の業務に活かしていきたいです。
- 何度か聞いた覚えのあることでも、できていない所などもあり、自然にできるようになるまでしっかり身につけたいと思った。

■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 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3年11月18日（木）
第2回 令和3年11月19日（金）

【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3年10月15日（金）