

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

- 言葉遣いや身だしなみの基本から、クレームへの対応等、できていないことの再発見やこれから取り組めることが確認できた。
- 住民の方と接するうえで大切な心がまえや技術を学ぶことができました。参加できて本当によかったと思いました。
- 謙譲語と尊敬語が混同していると改めて認識させられた。職場に持ち帰って全員で共有したいと思う。

■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5年11月16日（木）
第2回 令和5年11月17日（金）

【定 員】 1回 36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5年10月13日（金）