

◆ 接遇研修指導者養成研修

□講師：一般財団法人公務人材開発協会 登録講師

□目的：この研修は、市町における公務人材開発協会式接遇研修の講師を養成することを目的とします。

□対象：ブロック及び市町等で接遇研修の講師を予定している職員

□時間：3日間（15.5時間）

□プログラム

1日目	2日目	3日目
<p>第1章「公務における接遇」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己紹介と第一印象 ・公務における接遇のあり方 <p>実習について</p> <p>第2章「マナーとコミュニケーション」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己チェック ・マナー ・コミュニケーション 実習① ② 	<p>第3章「面接対応」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手に配慮した対応 実習③ ・窓口対応の基本 実習④ ・窓口対応（ロールプレイ） 実習⑤ ⑥ ・窓口対応以外のロールプレイ 実習⑦ <p>第4章「電話対応」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の基本 実習⑧ ・電話のかけ方・受け方（ロールプレイ） 実習⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ・電子メール等のマナー 実習⑬ 	<p>第5章「クレーム対応力」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応 ・クレーム対応（ロールプレイ） 実習⑭ ⑮ ⑯ <p>第6章「よりよい接遇をめざして」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例研究Ⅰ ・事例研究Ⅱ 実習⑰ ⑱ ・事例研究Ⅲ 実習⑲ ⑳ ・実践への決意 <p>指導者会議</p>

□特記事項・・・所定の研修課程を良好な成績で修了し、かつ指導者として適格であると認定された方には、公務人材開発協会から「認定書」が交付されます。