

◆ 接遇レベルアップ講座

□講師：有限会社日本マネジメントコア  
 マネジメントコンサルタント 小 針 憲 一

※今年度から講師が変更になりました。

□目的：住民の要望に応える「接遇」について考えるとともに、「理想的な接遇行動プロセス」とは何かを共に解明しながら学び、現場ですぐに実践できる「接遇行動」の習得と接遇指導者の責務と指導方法について併せて学ぶことを目的とします。

□対象：若手職員（概ね採用後5年から10年の職員）

□時間：2日間（12時間）

□プログラム

1日目	2日目
<p>I 行政サービスの在り方と期待役割                      【講義・事例紹介】                      1 行政における「接遇」の在り方を検証                      2 接遇行動の「ブラックボックス」を検証                      理想的な「接遇の行動」の共有化を目指す                      3 他組織の接遇への取組み実態を検証する</p> <p>II クレームの種類とその原因分析                      【講義・演習（個人・グループ）】                      クレームには、種類がある？                      ★3要素：                      業務内容・対応そのもの・不当要求                      苦情を受けているときの行動スタイル                      感謝を受けているときの行動スタイル                      住民は何に影響されているのか</p>	<p>III 求められる「理想的な接遇」のあり方                      【講義・事例に基づくグループコンセンサス】                      住民サービスの評価基準とは                      「理想的な接遇」「行動スタイルの検討」                      観察する：相手の態度・表情・言動                      情勢対応：観察情報から行動仮説                      意思決定：適切な接遇行動を選択                      実行する：理想的な接遇行動を行う</p> <p>IV さらにもう一歩先の                      接遇行動プロセスに向けて                      【講義】                      質疑応答</p>

□ 特記事項・・・なし