

◆ 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 講師 小針 憲一

□目的：住民の要望に応える「日々の接遇」について再検証し、従来型の「状況の型にあてはめて」で学ぶ「接遇」から一歩踏み込み、「臨機応変に対応する理想的な接遇行動4つプロセス」とは何かを事例を通じて習得します。

この4つのプロセスの「知識とスキル」の習得により、複雑で課題が重層的であり、時として私たちを悩ます接遇現場でも、すぐに実践できるようになり、万一不本意にも発生したハードクレーム時の予防にも対処できる接遇行動についても学ぶことを主眼としています。

□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 1 行政における「接遇」の在り方を検証 2 接遇の目的と法的側面・倫理的側面 3 民間企業との接遇スタンスの違いを理解</p> <p>II クレームの種類とその原因分析 クレームの原因と社会心理学的解析 ★クレームの分類と対処 →動向と最新事例を知る ◎事例から戦略視点でクレームを減少させる方法を考察する →俯瞰的・組織的にクレームの減少を考える</p> <p>III 求められる接遇の姿勢(スタンス) 住民に対する共感的理解の重要性 「理想的な接遇」「行動スタイルの検討」 →個人技としての接遇の基本を学ぶ</p> | <p>IV 理想的な接遇スタイル(認知行動理論) 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 →接遇行動の暗黙知と形式知を理解する</p> <p>V もう一歩先の接遇行動プロセスに向けて ・難解な行政サービスをわかりやすく説明するには ・民間団体と良好な相互協力関係を築く ・ハラスメント被害者等に対するカウンセリング的対応の基本知識</p> <p>質疑応答</p> |

□ 特記事項・・・なし