

平成31年度接遇研修指導者養成研修会（第1回）日程と内容

| | | | | | | | | | |
|--------------|--|--|-----------|---------------------------|--------------|--------|-------|--------------------|--------|
| 6月26日 (水) | | | 13:30 | 14:10 | | | 16:20 | 17:00 | 17:20 |
| | | | オリエンテーション | 第1章「公務における接遇」 (2時間10分) | | 実習について | | 第2章「マナーとコミュニケーション」 | |
| | | | | 自己紹介と第一印象 | 公務における接遇のあり方 | | | | 自己チェック |

| | | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------------|-----------|-----------------------|------|-------|-----------|---------|-----------------------|------------|
| 6月27日 (木) | 9:30 | | 11:10 | | 11:55 | 12:55 | 14:40 | | 17:10 |
| | 第2章「マナーとコミュニケーション」 (2時間) | | 第3章「面接対応」 (2時間30分) | | 休憩 | 第3章「面接対応」 | | 第4章「電話対応」 (2時間30分) | |
| マナー | コミュニケーション | 相手に配慮した対応 | 窓口対応の基本 | 窓口対応 | | 窓口以外の対応 | 電話対応の基本 | 電話のかけ方・受け方ロールプレー | 電子メール等のマナー |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-------------------------|--|------------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 6月28日 (金) | 9:30 | | 11:50 | | 12:50 | 15:15 | | 15:40 | 16:10 | 16:25 |
| | 第5章「クレーム対応」 (2時間20分) | | 第6章「よりよい接遇をめざして」 (2時間50分) | | 休憩 | 指導会議 | | 閉講式 | | |
| クレーム対応 | クレーム対応のロールプレー | | 事例研究1 | 事例研究2 | | 事例研究3 | 実践への決意 | | | |

※初日の受付は、13時00分から全国農業共済会館7階エレベーター前にて行います。