

平成30年度接客研修指導者養成研修会（第4回）日程と内容

12月5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	

12月6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・受け方のルールプレー	電子メール等のマナー

	9:30	11:50		12:50		15:15	15:40	16:20	16:30
12月7日 (金)	第5章「クレーム対応」 (2時間20分)		休 憩	第6章「よりよい接遇をめざして」 (2時間50分)				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階エレベーターホールにて行います。