



ヒューマンスキル / 1日研修

Revised

接遇マナー向上

～住民対応の基本～

➤ 本研修の概要とねらい

- ①ビジネスマナー・接遇に対する意識を、知識面・技能面から身につける。
- ②セオリー面においても、事例紹介、講師からのQ&Aを取り入れ、受講者のやる気・気づきを誘発させる進行を心がけ、受講者の改善ポイントを自己発見していただきます

➤ 主なコンテンツ

行動規範と行政サービスの5つの視点、接遇とは、もてなすこと・応接すること、6秒ルールと第一印象の重要性“トーンと表情・しぐさの心理学”など(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

➤ 演習/実習の内容

【ロープレ】

基本を凡事徹底、発声練習を相互評価、臨機応変は基本から

【チェックリスト】

自己行動傾向(TA) など

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

様々な職場を経験しましたが、どのような仕事であっても相手に好印象を与えるビジネススキルの必要性を実感しました。マナーとは思いやりの気持ちを行動に表したものです。職員間でも相手への思いやりがコミュニケーションをよくし、円滑な業務に繋がります。受け身ではなく実際に活かしていける研修を目指します。



一般社団法人 日本経営協会講師
山下 奈央(やました なお)

大学卒業後、全日本空輸の国内線地上係員(関西国際空港)2年・客室乗務員として10年勤務、その後、銀行受付・企業受付の勤務経験を経て、現在は研修講師として活躍中。

日本マナーOJTインストラクター協会
マナーOJTインストラクター資格を取得。

ビジネスマナー・接遇・ユニバーサルサービス・クレーム対応・新規採用職員・チームコミュニケーションビルディング・コーチング・チーム力とモチベーションを高めていくリスクマネジメント・面接対策 等をテーマに様々な自治体や組織・企業に対して、研修出講を重ねている。

本講師の他の研修

- a. ハードクレーム
- b. 第一印象向上
- c. コーチング
- d. コミュニケーション

接遇マナー向上

1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
オリエンテーション 1. 住民満足度向上の重要性 ～マインドアップ&スキルアップ～ ① 何の為に、誰の為に、接遇マナーを上げるのか？ ② 行動規範と行政サービスの5つの視点 2. 接遇の基本的な考え方 ～ビジネスマナーのブラッシュアップ～ ① 接遇とは、もてなすこと・応接すること ② 美しい正しい日本語“敬語と丁寧な言葉使い” ③ 差がつく言葉のテクニック“クッション言葉”	☞アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有 ☞住民目線からの考察 (座学)公務員の自己認識 (Q&A)行政サービスの5要素 ☞接遇の本質を考える (座学)社会人としての接遇 (Q&A)第一印象の重要性 (ロープレ)基本を凡事徹底
昼食	
3. 接遇・住民対応の基礎～窓口対応・電話対応～ ① 6秒ルールと第一印象の重要性“トーンと表情・しぐさの心理学” ② セルフチェック“自己行動特性TA” エゴグラム ③ 段階的ビジネス対応の基礎知識 ④ TPO別アドリブ対応(ロープレ&ロープレ) 4. まとめ ～職場実践へのアプローチ～ 『私の3分間接遇アップ宣言』	☞表情・態度の自己・ペア観察 (座学)ビジネスシーンでのセオリーフロー (ロープレ)発声練習を相互評価 臨機応変は基本から (チェックリスト)自己行動傾向(TA) ☞すきま時間活用、3分間で出来る私の接遇運動を宣言

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆日頃の市民対応を見直すきっかけとなりました。職場のほかのメンバーにも伝えていきたいです。
- ◆基本的なところからしっかりと教えていただけて良かったです。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆ペアワーク・個人演習(発声を含めて)に比重をかけ、座学・理論に終わらない研修とします。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>