



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) など多数

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

業務における問題解決のお手伝い出来るよう、その場限りではなく、お土産となるものを持って帰れるような講義を運営していきたいと考えております。自己研鑽を重ね、得たものを受講生の皆さんにも還元できるよう、邁進してまいります。



一般社団法人 日本経営協会講師
坂本 真紀(さかもと まき)

民間企業の総務課にて人事採用や人材育成、従業員への相談業務に携わった後、転職後はキャリアやメンタルヘルスのカウンセリングの他、民間企業や教育機関にて研修やセミナー・講義運営に携わる。

新人研修・管理職研修・コミュニケーション研修・メンタルヘルスマネジメント研修・ビジネスマナー研修・キャリアデザイン研修 等のテーマで研修を行う。

また、キャリアコンサルティング(学生、求職者、企業内キャリア形成、セカンドキャリア形成)・メンタルヘルスカウンセリング(大学、専門学校、民間企業)・発達障害支援について相談業務も行う。

2級キャリアコンサルティング技能士、産業カウンセラー、ジョブカード作成アドバイザー、NLPプラクティショナー、TCカラーセラピスト などの資格を持つ。

本講師の他の研修

- a. ハードクレーム
- b. 接遇マナー
- c. キャリア・モチベーション

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>