

指導者養成コース

接遇研修指導者養成研修

研修生募集のお知らせ

研修目標

接遇研修(公務人材開発協会所定)の講師として必要な知識・態度・正しい指導技法の修得を図る。

対象者 主任級以上の職にあり、受講後、講師又は指導にあたる職員

定員 16人

日程 平成30年 1月16日(火)～18日(木)

申込締切日 平成29年11月14日(火)

研修負担金 17,400円(一部事務組合の方 26,000円)

講師 一般財団法人公務人材開発協会

カリキュラム

時間	9:30 9:40	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00 15:30	15:40 16:20	17:00
1日目	開講 事務	第1章 公務における接遇 自己紹介と第一印象 公務における接遇のあり方	休憩	実習に ついて	第2章 マナーとコミュニケーション 自己チェック、マナー コミュニケーション				
2日目		第3章 面接対応 相手に配慮した対応 窓口対応の基本 窓口以外の対応	休憩		第4章 電話対応 電話対応の基本 電話のかけ方・受け方 電子メール等のマナー				
3日目		第5章 クレーム対応 クレーム対応	休憩		第6章 よりよい接遇をめざして 事例研究～ 実践への決意		指導 会議	閉講 事務	

カリキュラムの一部が変更になる場合があります。

問合せ先 所属団体の職員研修担当課

千葉県自治研修センター 電話043-231-8701

参加者の声

実習が多く、緊張感がありましたが、実際経験しないとわからないことにも気付いて、実習は良い経験となりました。

沢山の気づきがありました。人前で話をする事は絶対に無理だと研修前は思っていたのですが、なんとかなるものなのだと思います。今後は、この研修を活かして指導者として頑張ります。