

## 住民サービス向上のための接遇実践講座

標準対象年次	採用後2～4年目
研修のねらい	住民サービスの視点からみた接遇のあり方や、窓口・電話等の対応に関する実践的なスキルを学ぶ。
主な内容	<講義と演習> 1 住民窓口における接遇の心構え 2 ワンストップサービス ～たらい回しにしないために～ 3 高齢の方や、障がいのある方などへの配慮 4 電話対応のスキルアップ 5 住民サービスの向上に向けた接遇とは
予定講師	専門講師（アビット株式会社）
研修人員	94人

実施回数	研修期間	推薦期間
1回	平成29年12月 5日（火）1日間	29. 10. 15 ～29. 10. 25

〔研修時間割〕

時刻	1日目
9:00	開講 9:30
10:00	【講義・演習】
11:00	
12:00	昼休み(60分)
13:00	
14:00	【講義・演習】
15:00	
16:00	閉講 16:30
17:00	