

## 接遇研修指導者養成講座

標準対象年次	各自治体等が推薦する職員
研修のねらい	職場における接遇研修の指導者（講師）を養成する。
主な内容	<講義と演習> 1 公務における接遇 2 マナーとコミュニケーション 3 面接、電話対応 4 クレーム対応 5 よりよい接遇をめざして
予定講師	研修センター講師
研修人員	18人

実施回数	研修期間	推薦期間
1回	平成29年 6月19日（月）～ 6月21日（水）3日間	29. 4. 15 ～29. 4. 25

〔研修時間割〕

時刻	1日目	2日目	3日目
9:00	開講 9:30	研修準備・クラスミーティング	
10:00	オリエンテーション	【面接対応】	【クレーム対応】
11:00	【公務における接遇】		【よりよい接遇をめざして】
12:00	昼休み（60分）		
13:00	【指導者実習の説明及び検討】	【電話対応】	【よりよい接遇をめざして】
14:00	【マナーとコミュニケーション】		【実践への決意】
15:00		【クレーム対応】	振り返り・閉講 16:00～16:30
16:00	自主研修		
17:00			

※一般財団法人公務人材開発協会の「接遇研修指導者養成研修実施要綱」に基づき実施いたします。