

## 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	<p>&lt;講義と演習&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民窓口における接遇の心構え</li> <li>2 ワンストップサービス ～たらい回しにしないために～</li> <li>3 高齢の方や、障がいのある方などへの配慮</li> <li>4 電話対応のスキルアップ</li> <li>5 住民サービスの向上に向けた接遇とは</li> </ol>
予定講師	専門講師（アビット株式会社）
研修人員	114人

実施回数	研修期間	推薦期間
1回	平成31年12月6日（金）1日間	31.10.15 ～31.10.25

〔研修時間割〕

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