

## 2 選択研修 (3)対人能力開発コース

～より良い接遇で、住民対応や明るい職場づくりを！～

# 身につけておきたいビジネスマナー講座

職場ですぐに活用できるビジネスマナーを身につけます。

到達目標	職場において活用できる接遇を再確認し、自治体職員としてより良い対応ができるようになる。
講座のポイント	CS(顧客満足=住民満足)マインドを学び、接遇とは何かを改めて考えます。 職場ですぐに活用できる「挨拶」「電話対応」等のビジネスマナーを講師とともに実習し、日々の接遇に自信をつけましょう。 また、職場において他の職員の手本となり、接遇を伝達する力、アドバイスする力も身につけます。

日時 【全県】 12月2日(月) 8:55～16:40

会場 【全県】 自治研修所(松江市) [定員:40名]

対象 一般申込枠…全職員  
必修選択枠… 県 一般職員 / 主任前期 / 主任後期 / 企画員  
市町村 中堅職員 / 管理監督第 (旧係長)

講師

松下 香寿美

P-Create 代表



午前		午後	
8:55	(開講オリエンテーション)		
9:00	○接遇の「心」と「行動」のポイント ○身だしなみ ○挨拶 ○ことばづかい	13:00	○電話対応 ○案内 ○その他のビジネスマナー (席次・名刺・お茶のおもてなし) ○質疑応答・まとめ
12:00	休憩	16:30	
		16:40	(閉講)

受講者の声	講師がお手本となる実習形式でわかりやすく、効果を実感しながら、学ぶことができた。 基本的なことである分、普段、人から教えられないことであり、受講し勉強になった。 言葉や身振り手振りのちょっとした心遣いが、相手に与える印象を変え、良い印象を与えることを学んだ。 職場で明日から実践したい。	備考	職場での接遇研修の指導者養成にも活用してください。 旧 身につけておきたい基本の接遇講座【ビジネスマナー編】を名称変更
-------	--	----	--

接遇に自信はありますか？ 一緒に学び、不安を解消しましょう！