～コミュニケーション力のアップに～

身につけておきたいコミュニケーション講座

お客様対応に自信はありますか。
接遇の「心」を知り、お互いを大切にすることで、より良い関係を築きましょう。

到　達　目　標	職場において活用できるコミュニケーションの手法を学び、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、接遇の基礎とともに、アサーション、傾聴、クレーム対応についてのスキルを身につけます。
苦情・クレーム対応の心得や対応時のタブー等を考え、コミュニケーションスキルの一つであるアサーションも含んだ内容です。

日時　【全県】 11月28日（木）　8：55～16：40
　　　【隠岐】 11月　6日（水）　8：55～16：40

会場　【全県】 自治研修所（松江市）［定員：42名］
　　　【隠岐】 隠岐合同庁舎（隠岐の島町）［定員：24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Ｉ（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 ○印象管理 ○アサーション	13:00 16:30	○傾聴 ○苦情・クレーム対応 ○質疑応答・まとめ
12:00	休　憩	16:40	（閉講）

受講者の声

- たくさんの演習を行うことにより、“気づき”につながる有意義な研修だった。
- 傾聴すること、相手の気持ちに寄り添うことが大切だとわかった。
- 業務ではもちろん、家庭でもたいへん役に立つと思った。

備　考

- 「アサーション」とは
  自分の気持ちや考え、意見、希望などを率直に正直に、しかも相手の立場や気持ちにも配慮しながら表現することであり、自分と相手の相互を尊重しようという精神で行うコミュニケーションをいいます。

※旧　身につけておきたい基本の接遇講座
【対人スキル編】を名称変更

お客さま対応に自信をつけませんか。