

◆180分プログラムの一例 ※時間・内容等は各事業所に応じてカスタマイズいたします。

コミュニケーション研修 ～コミュニケーションの基本を知る～

◆研修のねらい

顧客満足に対する意識を高め、ホスピタリティのマインドを理解の上で、CSを推進するための基本行動や各種スキルを身につけます。

◆ポイント

1. 最新かつ最適化された考え方が身につけられる
2. 研修を受けたその瞬間から実践ができる
3. 参加者間でのやりとりからの新たな気づきを得られる

ビジネスマナーの基本  
の見直しにお勧め

◆対象者 全職員対象

◆研修のゴール 接遇を自身の強みとしCS・ES向上に努められる

研修プログラム例

内容

形式

1. 印象 ～いつでもどこでも、さわやかな印象

※本章については逐次参考例となる良例／悪例も織り交ぜながら解説を行う

※あいさつの仕方については自分の担当窓口ではなくても挨拶をする

...廊下ですれ違った際の挨拶をするなど庁舎全体で

住民のみなさまをおもてなしすることが重要であることを伝える

(1) 身だしなみ (2) 表情 (3) 態度・所作 (4) あいさつ (5) 声・話し方

(6) 言葉遣いの基本 (7) 窓口環境

講義  
ワーク

2. 対応 ～親身な対応で市民をサポート

(1) 来客者対応の基本姿勢

(2) 聞く～話し手＝住民が話しやすさを感じる聞き方とは何か？

(3) 話す ～聞き手にとって分かりやすい話し方とは何か？

(4) 断り・依頼の仕方 (5) 高齢の方や障がいのある方の対応

(6) 電話での対応～非対面コミュニケーションならではの注意点

(7) 電子メールの注意点

講義  
ワーク

3. クレーム対応～難しい対応にも柔軟に対処

(1) 「組織を代表している」という意識を持ち行動する

(2) 「誠実な態度」で接し、相手の「心情を理解」して話を 「よく聴く」

(3) 何が問題になっているか「事実を確認」する

(4) 解決策・代替案を提示する

講義  
ワーク