

信頼や好感度を高めるビジネスマナーを身に付ける 新規採用職員研修「接遇」

新規
採用

研修のねらい

- 地方自治体における、ビジネスマナーの重要性を理解します。
- 社会人・公務員に求められる接遇意識とマナーを身に付けます。
- グループ討議やロールプレイで実践的に学び、実際の職場で活用できるようにします。

地方分権の流れと、財政危機の時代において、地域の自立的発展への努力がなされる中、住民意識の高まりによって、地方自治体は住民からの理解と協力抜きでは業務を遂行できない局面に立たされています。接遇、応対マナーの真髄とは、住民との人間関係構築の基本だということを理解しておくことが必要です。

この研修では新規採用職員として、“自信を持って、その第一歩を歩み始める”ようにするために必要な接遇・ビジネスマナー（挨拶、名刺交換、電話応対、来客応対など）を学び、接遇の重要性を再確認し、これからの長い公務員生活における人間関係の基礎を作ります。

接遇・ビジネスマナーに関する知識を得て、さらにその知識やスキルをどのように活用するかをめざし、グループ討議やロールプレイを数多く取り入れた参加型、体験型の研修方式で進めます。

※本研修は、新規採用職員の中でも新卒者向けとなっております。社会人経験者向けの接遇研修は、P.54 自治体職員としての接遇研修をご参照ください。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

1日コース	
午前	◎ オリエンテーション 1. 地方自治体にとってのビジネスマナーの重要性 2. マナーは人間関係構築の第一歩 (1) 魅力的な第一印象 (2) 基本動作 ① 言語コミュニケーションと非言語コミュニケーション ② 挨拶 ③ 表情 ④ 姿勢 ⑤ 服装と身だしなみ (3) 言葉遣い ① 3つの敬語の使い分け ② クッション言葉 ◇ 演習問題 ◇ 「敬語・クッション言葉」 ③ 公務員として気を付ける言葉
	3. 住民対応のマナー (1) 声だけの印象:電話応対 ① 基本的な受け方、掛け方 ② 取り次ぎと、不在対応 ◇ 演習「電話応対」◇ (2) 住民は見ている:来客応対 4. 名刺の受け渡し (1) 基本の受け渡し (2) 同時交換の仕方 ◇ 演習「名刺交換」◇
午後	5. 職場マナーの基本 (1) しぐさ (2) 職場での日常マナー (3) ビジネスメールのマナー (4) ホウレンソウの職場マナー ◎ まとめと質疑応答

講座料 1日研修160,000～200,000円

時間 9:00～17:00【12:00～13:00を除く】 ※ ご相談に応じます。

資料 テキスト使用1,500～2,000円／冊(税別)

お問合せ・申込先 株式会社 行政マネジメント研究所 〒136-0082 東京都江東区新木場1丁目18番11号
TEL: 03-5534-6941 FAX: 03-5534-6942
E-mail: info@amri.co.jp HP: http://www.amri.co.jp