

明日の住民の期待に応える接遇 自治体職員としての接遇研修

主事 主任 主査 係長 課長補佐 課長

研修のねらい

- 企業組織と自治体組織のビジネスマナーの違いを理解します。
- 期待を超えるビジネスマナーを強く意識できるようにします。
- 住民の満足・不満足の原因を具体例で説明できるようにします。

ビジネスマナーは理念や教義ではありません。大事なことは自治体組織におけるビジネスマナーの重要性や位置付けを理解し、実践できることです。学んだビジネスマナーを職場で実行し、何らかの成果をもたらすことができ、初めて“ビジネスマナーの実践”です。

この研修では、講義による理解⇒グループ討議⇒ロールプレイング⇒グループ間の評価⇒講師によるフィードバックを行い、アウトプットすることの「難しさ」や「厳しさ」を実感するとともに、積極的な全員参加を促します。

※本研修を新規採用職員向けに実施する場合、社会人経験者向けの内容となっております。新卒者向けの接遇研修は、P.1 新規採用職員研修「接遇」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	■ ビジネスマナーの重要性、その位置付け 1. 自治体組織にとってのビジネスマナー (1) ビジネスマナーはなぜ重要なのか (2) 企業組織と自治体組織のビジネスマナー、その違いは何か ◇ グループ討議・発表 ◇ 「企業組織と自治体組織のビジネスマナーの違い」
午後	■ ビジネスマナーの質的向上 2. 期待を超えるビジネスマナーの実践 (1) ビジネスマナーの変化 (2) 期待を超えるビジネスマナー、その形 ◇ グループ討議・ロールプレイング ◇ 「期待を超えるビジネスマナーを発見する」
	■ CSの本質を理解する 3. CS(住民満足)とは (1) 住民の満足・不満足とは (2) 満足と不満足の見極め
	■ 職場の手本になることをめざす 5. ビジネスマナーの職場実践 ◇ 個人ワーク・グループワーク ◇ 「ビジネスマナー・チェックリスト作成」
	4. 快・不快の3つの要因 (1) 環境要因・システム要因・人的要因 (2) 直接的要因と間接的要因 ◇ 事例研究 ◇ 「住民の快・不快から学ぶこと」
	6. まとめ

講座料 1日研修 160,000～200,000円(税別)

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)