

研修案内



接遇講師養成研修

! こんな人におすすめ

庁内での接遇研修の講師として抜擢されたけど、何から話せばいいんだろう？
どうしたら効果的な研修ができるのか、誰かに教えてもらいたいなあ。



! 学べるスキル



- ・情報収集能力
(技術、知識、問題発見力)
- ・コミュニケーション力
(説得力、指導力)
- ・企画力
(研修企画力)

市町村

構成団体の長から推薦された主任級以上の職員

24人

日程

10/6(月)・10/7(火)・10/8(水)

時間

9:00~16:30

講師

(株)インソース
中尾 恵美

1日目

- ・顧客満足を支える基本マナー
- ・きく・話す
- ・来客応対時のマナー
- ・電話応対
- ・クレーム対応の基本手順
- ・ケース別クレーム対応方法

2日目

- ・「よい研修」とは何か
- ・講師に求められるものを考える
- ・研修の全体構造を考える
- ・プログラムをチェックするポイント
- ・講義の強度を高める題材集め
- ・指摘しにくいことの「言い換え」

3日目

- ・コミュニケーションスキル
- ・受講者のモチベーションを高めるポイント
- ・研修ロールプレイング
- ・フィードバック、シナリオ再構築
- ・研修の効果を持続させるには

備考