B1～B3

２０２４年度　接遇講習会（後期）開催要綱

１．主旨

利用者満足の向上のために、電話の応対・接客方法等職場で必要な接遇マナーやクレームの対応方法について習得することを目的とします。

２．開催日程等

	第１回	第２回	第３回	第４回
対　象	中堅職員向け	新人職員向け	管理職向け	中堅職員向け
開催日	９月１０日（火）	９月１７日（火）	１０月１０日（木）	１１月１３日（水）

※受講対象者や開催時間等、受講申込方法等は、P4 各種講習会（後期開催要綱）共通項目にてご確認ください。

B1

2024年度　接遇講習会【中堅職員向け】　プログラム（予定）

対　象：中堅職員

ねらい：実際の顧客満足度調査の結果で収集した利用者の声から、利用者の求める接遇・マナーを理解し、相手の立場に立った接遇のスキルを習得します。
さらに、各場面に応じたロールプレイングを通して、現場で活用できる実践力を確実に身につけることを目的としています。

時　間	講 習 内 容　　※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します
12：40	接続開始（音声チェック）
12：55	ガイダンス
13：00	**１．はじめに～顧客満足度とは** （１）立場を変えて利用者の立場から「顧客満足」を考える （２）利用者満足とは何か （２）利用者満足の基本　～事前期待を裏切らない （３）ＣＳ推進のポイント **２．ＣＳを支える基本マナー** （１）身だしなみ ～ 「ふさわしい」身だしなみを確認する （２）挨拶 （場面ごとの挨拶の仕方） （３）表情 （笑顔、あごの角度、目線） **３．きく・話す** （１）声・話し方 （聞き取りやすさ、スピード、話し癖、声の抑揚） （２）言葉遣いの基本 （謙譲語、尊敬語、丁寧語） （３）きく （信頼を築くために「聴く」、情報を得るために「訊く」） （４）話す （聞き手を配慮して分かりやすく伝える） （５）断り・依頼の仕方　（クッション言葉、効果的な語尾で丁寧な印象を与える） **４．来客応対時のマナー** （１）来客応対の基本姿勢 （明るい表情、身だしなみ、挨拶） （２）態度・所作 （立ち方、座り方、書類等の授受、指差し、お辞儀） （３）来客応対の基本フローとマナー **５．電話応対** （１）電話応対の３つの鉄則 ～ 組織の顔として、相手に配慮する ・迅速　・正確　・親切、丁寧に （２）電話応対の基本ルール　（すぐに出る、保留にする、転送する、言葉遣い） （３）電話応対の基本フロー **６．接遇の向上を推進するために** （１）接遇向上を促進するステップ （２）現状を把握する （３）推進する方法１ ～ 研修実施 （４）推進する方法２ ～ 職場の仕組みづくり （５）推進のポイント **７．まとめ**
16：30	閉　講（終 了）

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います

B2

2024年度　接遇講習会【新人職員向け】　プログラム（予定）

対　象：新たに社会人となり、業務を1～2ヵ月程度経験された職員
ねらい：就職してからの経験や悩みをグループで共有しながら、職場での実際を振り返りながら社会人として習得すべき「仕事の進め方」を学ぶことを目的としています。

時　間	講 習 内 容　※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します
12：40	接続開始（音声チェック）
12：55	ガイダンス
13：00	はじめに **１．今までの仕事の振り返る** （１）今までの仕事を振り返る （２）上司や先輩からの期待を考える （３）業務が慣れてきた段階で陥りがちな罠 **２．仕事の捉え方** （１）求められる役割を認識する （２）仕事はチームワークが大事 （３）仕事の発生から終了までの流れ **３．仕事をスムーズに進めるコミュニケーション** （１）コミュニケーションはねじれて伝わる （２）コミュニケーションにおける心構え　～結果に責任を持つ **4．ホウ・レン・ソウ（復習）** **5．質の高い仕事をするためのコツ** （１）時間を有効に使う～タイムマネジメントの原則 （２）仕事の優先順位をつける （３）時間の無駄をなくす **6．まとめ**
16：30	閉　講（終 了）

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います

B3

2024年度　接遇講習会【管理職向け】　プログラム（予定）

対　象：管理職（部下やメンバーのいる職場リーダー）
ねらい：利用者満足の向上は施設運営の重要課題であり、その実現のためにはリーダーが中心となって推進していくことが求められます。
本研修では、リーダーとしての役割を認識していただき、利用者満足のための「環境作り」とメンバーへの「指導力」に焦点を当てて学んでいくことを目的としています

時　間	講 習 内 容　　※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します
12：40	接続開始（音声チェック）
12：55	ガイダンス
13：00	**1．接遇リーダーに求められるもの**
	2．ＣＳとは （１）利用者満足とは何か　～利用者に選ばれるために （２）利用者満足の基本　～事前期待を裏切らない （３）ＣＳ推進のポイント　～まずは自身のＣＳ力を高める 【参考】CSを支える基本マナー
	3．接遇力の向上を推進する　～仕組み作り （１）接遇力向上を推進するステップ （２）現状を把握する （３）推進する方法①～「研修実施」 （４）推進する方法②～「やる気」を引き出す環境作り （５）推進のポイント （６）チームに目標を浸透させる
	4．指導のポイント （１）接遇力は繰り返すことで身につけるもの （２）ほめることで推進する （３）「叱る」ということの理解 （４）不平不満の受け止め方 （５）気付かせる　～「言いにくい」ことをスムーズに伝える手順 （６）ケーススタディ
	5．まとめ
16：30	閉　講（終 了）

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います