

接 遇 講 師 養 成 研 修

研修の目的とねらい

市町村等が実施する接遇研修において、講師として活躍できるようになる。

- 接遇のプロである講師から、接遇について基本から学びます。
- 講師として必要な知識や指導方法などのスキルを学びます。
- 模擬講義を通して、実践的な接遇講師の育成を図ります。

期日	第1班	平成29年12月19日(火)～12月20日(水)			講師	学識経験者
	第2班	平成30年 2月 6日(火)～ 2月 7日(水)				
	時間	1日目	10時～16時30分 ※集合：9時45分			
		2日目	9時30分～16時30分			
会場	茨城県自治研修所 7階 702研修室					
対象	講師として意欲のある職員 新規採用職員等を対象とした庁内研修の講師を予定している、職員 に対して接遇やマナーを指導する立場である といった方				計画 人員	19人

研修の概要

近年、地方自治体を取り巻く環境は、変化してきており、住民が自治体に求める質も高いものとなってきています。住民と接する機会は多く、職員一人一人が自治体の顔としての接遇を求められており、それを指導する者が必要とされています。

この研修では、接遇の基本を学ぶとともに、演習や模擬講義を通して、実践的な接遇能力の向上を図り、講師としてのスキルを身につけます。

タイムスケジュール

	9:30	9:45	10:00		12:00	13:00		16:30
1日目		開講 オリエンテーション		接遇の基本について、電話・窓口対応、 クレーム対応、ビジネスマナー（講義・演習）			休憩	
2日目		講師指導方法、模擬講義・指導講評（講義・演習）					休憩	閉講

※計画内容は、講師との打合せ等により、若干変更となる場合がありますので、予め御留意ください。

受講者の声

- ・自分の研修を振り返るとてもよい機会になった。
- ・演習が多く組み込まれていて、大変分かりやすく、良かった。
- ・全て業務に役立つ内容だったので、とても良かったと思う。

■茨城県自治研修所 市町村研修課

〒310-0802 水戸市柵町1-3-1 水戸合同庁舎7階
TEL 029-303-1326 FAX 029-233-1031
E-mail jichiken2@pref.ibaraki.lg.jp

■交通アクセス

- ・水戸駅南口から徒歩約10分
- ・研修生用駐車場(水戸市三の丸3丁目9番地)から徒歩約10分
詳しくは当研修所HPを御覧ください。
<http://www.ibaraki-jichiken.jp>