

接遇指導者養成研修

■目的

接遇に対する基本的な考え方や実践的な対応スキルを学ぶことにより、接遇研修の指導者としての能力を身につける。

研修の特徴

講師が一方的に話をするのではなく、事例研究やロールプレイといった実習を多く採り入れ、参加者自身が考え、実践的に学ぶことにより、理解を深めます。

■研修期日及び対象者

期 日 令和8年6月10日（水）～ 6月12日（金）

対象者 接遇研修の指導者となることが予定されている職員 （定員 18名）

■研修内容

- 接遇を理解する
- 面接対応
- クレーム対応
- 指導会議
- 土台が重要
- 電話対応
- 自分の職場の接遇について考える

■講師

ディーヴェル 代表 金子 恭子 氏

■研修日程

		9:00	13:00	13:20	16:20
第一日	6月10日 (水)			オリエンテーション 開講行事	研修
第二日	6月11日 (木)		12:30	昼食休憩	13:30 研修 16:50
第三日	6月12日 (金)		12:20	昼食休憩	13:20 研修 16:10 閉会行事

※山形県市町村職員研修所の認定書を交付いたします。