

令和3年度 住民満足度アップのための接遇研修 実施要領

- 1 目的 住民との信頼関係を構築し、住民満足度を高めるための接遇スキルを習得する。
- 2 対象 全職員
- 3 定員 48人
- 4 日程 令和3年11月19日（金）
- 5 会場 高知県自治会館2階 こうち人づくり広域連合研修室（高知市本町4丁目1-35）
- 6 持参物 職場でお使いの名札

カリキュラム		時間	講師
9:30	1 優れた接遇の本質を理解する 2 対応のポイント 3 よりわかりやすい説明を実現するために 4 接遇対応のブラッシュアップ 5 研修のまとめ	6.0	結エデュケーション株式会社 講師 高嶋 謙行 (たかしま かねゆき) 〔略歴〕 平成10年 人材育成会社 新卒入社 営業部配属 民間企業や官公庁に人材育成の企画営業に従事 新商品研修プログラム開発や、新教材開発にも参画。その後主任職に続き、統括補佐職に昇格し、部内マネジメントも担当 平成21年 教育部統括責任者就任。同社認定講師育成担当教官や講師選定業務に従事 平成22年 関西支社長就任。関西支社の経営及び西日本エリア拡販に従事 平成27年 結エデュケーション株式会社設立 同代表取締役就任 出講実績 経済産業省・神奈川県庁・茨城県庁 熊本県庁・大田区・横浜市・相模原市 京都女子大学・大塚商会・TKC 富士通デバイス 他多数
16:30			

＜担当者から＞

住民満足度とは何でしょうか？

満足度は相手の立場にたち、相手の状況を踏まえて考えることがポイントです。

接遇スキルはあらゆる場面で応用できるので、この研修ですぐに実践できる方法を身につけ、日々の業務に活かしましょう。

こうち人づくり広域連合 担当：高橋 由人
高知市本町4丁目1-35 高知県自治会館4階
TEL：088-873-0333
FAX：088-872-7716
E-mail：kouiki@kochi-hitozukuri.or.jp
HP：http://www.kochi-hitozukuri.or.jp