

CS《市民満足》研修

研修効果

行政における市民満足に対する基礎知識が習得できます
市民対応の窓口対応のスキルアップができるようになります
ロールプレイングで窓口対応力がアップし、市民の満足度が向上します

対象

新入職員、若手職員、中堅職員

適正人数

5名～何名でも

費用

※お問い合わせください

研修のポイント

- ・ アクティブリスニング
- ・ アサーション
- ・ タイプ別対人技法

タイムスケジュール

カリキュラム	
09:30	I オリエンテーション／受講生相互紹介 II 市民満足(CS)とは (1) 市民とのコミュニケーションの重要性 (2) 市民対応に必要なビジネスマナー (2) クレーム対応の知識 III 「聴くと伝える」を理解する (1) アクティブリスニング (2) アサーション
12:30	
【 昼 食 】	
13:30	IV タイプ別対人技法 V 市民対応ロールプレイング (1) ロールプレイングとは (2) ケース(課題)検討、個人、ディスカッション (3) 講師見本 (4) ロールプレイング実践 (5) 講師コメント／振り返り
17:00	VI アクションプラン作成 VII 質疑応答／まとめ