

# 実践接遇研修

こんな方にオススメ!

職場の仲間にも  
お伝え下さい!

すぐ実践できる**接遇スキル**を学びたい!  
クレームが発生してしまった際の**対応**等を、**実際の事例**を基に学びたい!

## 講師

話し方研究所 主任教授

**小島 健二 氏**

自公庁や全国の自治体などでの登壇歴多数。内容面でも説明力強化、折衝・交渉力、クレーム対応など多岐に渡っている。受講者に応じた的確なコメント、アドバイスは受講生から高い支持を得ている。

主な著書「事例で学ぶ公務員のための交渉術」  
「事例で学ぶ窓口業務のためのコミュニケーション術」

## アンケート結果

※昨年度実施の研修について

研修を通じて、他の受講生の  
姿勢や態度から学ぶ点が多かった。 **4.5**の評価

研修に対する熱意や姿勢には  
好感が持てた。 **4.4**の評価

講師の説明は簡潔  
でわかりやすかった。 **4.4**の評価

数値は、1(最低評価)~5(最高評価)の5段階で評価した  
受講者の平均値を示します。

## 研修日程

第1回 7月13・14日(木・金)

第2回 11月6・7日 (月・火)

第3回 11月13・14日(月・火)

第4回 12月6・7日 (水・木)

**場所** 9:00~16:30

自治人材開発センター

JR土呂駅東口 徒歩約5分

東武大宮公園駅 徒歩約10分

## 対象

**主任級以下の職員対象**

申込みは各団体の研修担当まで!

※受講人数に空きがあれば

研修3日前まで申込み可能!

空き状況は彩の国さいたま人づくり広域連合  
のホームページよりご覧いただけます。

## 受講者の声(アンケート抜粋)

実際あったクレームをモデルにした  
ロールプレイング。回答の解説も的  
確でとてもわかりやすかった。

接遇の知識とスキルだけでなく日頃  
の仕事の内容、悩みを他団体と共  
有できて嬉しかった。

伝えることと伝わること  
は違う。

目からウロコのお話が沢山  
あった。

連絡先  
彩の国さいたま人づくり広域連合  
事務局 人材開発部  
市町村職員担当  
048-664-6681

