

講師養成研修（市町村）

研修名	受講者の声			
	接遇研修指導者養成研修	自分に講師が務まるのか不安な中での受講だったが、知識を学んで実践してみることで、できないことが明確になり、改善点を意識していくことができ、大きな経験となった。たくさん準備し、練習し、講師として立てるように頑張ろうと強く思えました。		
講師	(株) インソース なかお えみ 中尾 恵美	実施日数・時間	3日間	
		手法	通所研修	
		会場	自治人材開発センター	
		市町村研修コード	302	
ねらい	接遇研修指導者として必要な知識を学ぶとともに、話法や進行方法等の研修指導技術を習得します。			
対象者	構成団体の長から推薦された主任級以上の職員			
実施日	11/20(月)・11/21(火)・11/22(水)			
予定人員	市町村24人			
学 習 計 画				
日程	カリキュラム	時間数		内 容
		時	分	
1日 9:00 ～ 16:30	接遇の基本知識	6	30	<ul style="list-style-type: none"> ・CSを支える基本マナー ・きく・話す ・来客対応時のマナー ・電話対応
	クレーム対応			<ul style="list-style-type: none"> ・クレームとは ・クレーム対応の基本手順 ・ケース別クレーム対応方法
2日 9:00 ～ 16:30	よい研修とは	6	30	<ul style="list-style-type: none"> ・「よい研修」とは何か ・講師に求められるものを考える
	研修企画スキル			<ul style="list-style-type: none"> ・研修の全体構造を考える ・プログラムをチェックするポイント
3日 9:00 ～ 16:30	コミュニケーションスキル	6	30	<ul style="list-style-type: none"> ・講義の強度を高める題材集め ・指摘しにくいことの「言い換え」
	実践ロールプレイング			<ul style="list-style-type: none"> ・姿勢・態度・表情 ・分かりやすい説明 ・傾聴と質問 ・受講者のモチベーションを高めるポイント
	研修の効果を持続させる			<ul style="list-style-type: none"> ・グループ内研修ロールプレイング ・フィードバック、シナリオ再構築 ・ロールプレイング ・研修後のフォローアップ
特記事項				