

接遇力の必要性と基本

～行政職員としての信頼を得る対応の実践～



この研修で確認する事

(パートⅠ) 接遇の意義を正しく理解する

(パートⅡ) 接遇の基本を再確認する



職場で実践！！

この研修で確認する事

(パート I) 接遇の意義を正しく理解する

- 接遇とは何か？
- 行政サービスにおける接遇の必要性

接遇に対する“よくある意見”

- (1) 接遇 = 相手に対して過剰にへりくだること
- (2) 接遇 = マニュアル的対応、よそよそしい接し方
- (3) 接遇 = 新人や女性のもの
- (4) 接遇より (**業務知識**
専門知識) の方が重要
技術を身につける