**事前課題＆アンケート　「接遇研修指導者養成研修」**

自治体名・所属：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　　氏名：

**【事前課題Ⅰ】　事前課題については、メモにまとめる程度で結構です**。

|  |
| --- |
| **実習③「3分間説明トレーニング」の準備をお願いします。**＜発表テーマ＞　「○○の大切さ」または「○○の重要性」  （例：新採用職員に「中間報告の重要性」を説明する、当研修に参加するメンバーに「朝食を摂ることの大切さ」を説明する）  ※「自分の考え・意見を、どのように理解してもらうか／わかってもらえるか」を念頭にご準備ください |
| ■(誰に)　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　に、　(何の)　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　の説明をする  ■一番伝えたいこと、わかってほしいことは何ですか？（20文字程度で）    ■３分間の流れ**：**どのような話をするか　※切り出し・結びの工夫、順序、内容、全体の構成を考えてください  3分  切出し  1分  2分  結び |

**【事前課題Ⅱ】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **実習⑦⑧で、対面、電話応対、それぞれのマニュアルを作成します。次の観点から、マニュアルにぜひ掲載したいと思う**  **事例（１つ）とご自身で考えた対応策をご記入ください。　※思い浮かばない場合は未記入で結構です**  ・よくある事例　・間違えやすい事例　　・クレームになりやすい事例※クレーム研修ではないため、クレームそのものの事例は避けてください  （例）・長くお待ち頂いていているお客様がイライラそわそわ。でも、順番は守ってもらわないといけない。どう対応する？  　　　 ・手続きに必要な書類に不備があった。お客様は事前に電話をして確認したという。どう対応する？ | | |
| 対面応対 | 事例 |  |
| 対応策 |  |
| 電話応対 | 事例 |  |
| 対応策 |  |

**【アンケート】　以下、２つの質問にお答えください。**

|  |
| --- |
| １．研修を通じて、あなたが「身に付けたい」「学びたい」と思うことは、どんなことですか？ |
|  |
| ２．研修のご要望や、講師に事前に知っておいてもらいたい情報等ございましたら、お書きください。 |
|  |