

# 接 遇 研 修 を 行 い ま し た

2018年6月13日・21日開催



誰もが気楽に楽しく施設を利用していただくために職員・スタッフを対象に接遇研修を実施しました



講師：仁科悦子先生

利用者の皆さまに「また利用したい」と思っただけの接遇について具体的にお話していただきました。事例に基づいたお話には、説得力があり、より良い接遇とは何かを学ぶことができました。

## 自 己 紹 介

いつもは、違う施設で勤務するメンバーのグループ。まずは「今日の気分は、何色？」を付け加えての自己紹介です。今日の自分が感じている「色」について話すうちに初対面の人ともすっかり打ち解けました。



## グ ル ー プ ワ ー ク

グループごとに利用者様の立場からの「満足」は何か、こうすればもっと良くなる点を考えました。どのグループでも白熱した話し合いになりました。



## 発 表

グループごとに意見を発表し、共有します。



- 改めて接遇の大切さを理解した
- グループでみんなの意見を共有できて良かった
- 顧客満足の基本マナーなど大変勉強になった
- 具体的な言葉遣いを学べた
- どんなどきも冷静に笑顔で対応するようにしたい

## 受講者の声

- 職場のチームワークを大切にして接遇に生かしたい
- 自分の業務に照らし合わせて考えさせられた
- 具体的な事例が多く、分かりやすい研修だった
- 今後の業務に生かしたい
- 先生の明るい話し方がとてもよかった



磯子区区民利用施設協会では、研修を通し施設職員の知識・意識向上をはかり、  
利用者の皆様にとってより良い施設運営ができるように努めていきます。