

職員研修の様子

6月22日、29日、30日の3日間にわたり、施設協会職員・スタッフ対象に職員研修を行いました。今回は、勤続年数別の接遇研修です。

①自己紹介

いろいろなグループに分かれることで、知らず知らずにたくさんの方と話をしています



講師：新井 國貴先生

6/22・6/30

対象は1.2年目の職員・スタッフです

②話し合い

講義のあとは、グループメンバーに自分の受けたサービスについて伝え、みんなでまとめます



④実習

コミュニケーションがうまくとれないと、どういことが起こるのか!?実際に体験してみます



先生の講義は分かりやすく、お話も軽妙で楽しいものです。一転、受講者が作業している間は、何も言わずにじっと見守ります。教えられるのではなく「メンバーと話し合い、自分で気づく」これが大切なのですね!

6/29

対象は3年以上勤務している
職員・スタッフです

以前、新井先生の接客研修を受講している皆さんです。
1ランク up の接客には何が必要なのでしょう？

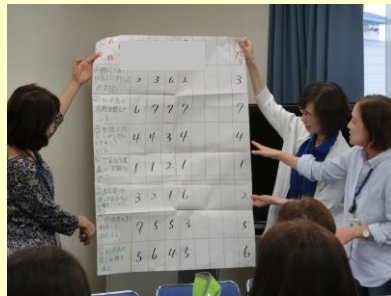
①私の第一印象は？「自分が思っている自分」と「人から見た自分」
はずいぶん違う？初めて会うお客様は自分をどう見ているのだろう？
そのギャップはどうやって埋めたい？



②前回、自分たちで挙げた「良いサービス・悪いサービス」から
私たちの仕事に合うものを選び、これからのサービスに役立てよう！



③サービスの重要ポイントを個人決定した後は、グループ全員の合意による「グループ決定」をし、発表します！



「受講者の声」

- ・参加型の研修で楽しく勉強できた (6/22)
- ・聴くことはとても大事。自分が話す前に、相手の話をよく聴くことを心がけたい (6/22)
- ・良いサービス＝お客様本位のサービスであること、改めて認識できた (6/30)
- ・一方通行の情報ではコミュニケーションがとれないことがわかった。実習を通じて実感できてよかった (6/30)
- ・第一印象はあてにはならず、話をよく聞き相手を知ることが必要 (6/29)
- ・コミュニケーションをとることで第一印象との食い違いの差を縮めることができ、スムーズな交流が生まれると感じた (6/29)
- ・仕事上の重要ポイントをみんなで意見をだし、決めていくのが楽しかった (6/29)
- ・すべてのグループが「丁寧な言葉遣い・笑顔での対応」を1番に挙げたのが印象に残った (6/29)

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努めていきます！