



月に1回ミニ研修教材が届く！

月一マガジン

なるべく職場の負担をかけずに行いたい

短い時間で継続して取組みたい

集合して研修するのは難しい

研修の内容をより定着させたい

このようなお悩み・ご要望はありませんか？

毎月 5~10分のミニ研修教材がお手元に届きます

研修実績18年ノウハウを教材に

「接遇」教材サンプル

オリジナル解説
または講師動画
付き

【1】住民満足に必要なものとは？
～期待と満足の方程式

■住民は期待を持って、役所に来られたり、電話をされます。その「期待と実際に提供されたサービスや対応」の差によって、満足したり、不満になったりします。

住民の期待 < 実際に提供されたサービス・対応	満足
住民の期待 = 実際に提供されたサービス・対応	普通・当然
住民の期待 > 実際に提供されたサービス・対応	不満

●例：手続き終了時、不明点はいつでもご連絡下さい、と笑顔で言われ安心。
●例：引っ越し後の手続き、特に待つことも困ることもなく終了。
●例：区役所の手続き前対が無理で、引っ越して来たものの、今後が不安。

1回目

【2】第一印象の重要性と接遇の基本5原則

第一印象 → 印象形成 → 対人態度

【接遇マナーの5原則】

- 挨拶
- 表情
- 身だしなみ
- 立ち居振る舞い、態度
- 話し方（言葉遣い）

人は、第一印象によって、印象を形成し、そのことはその人への対人態度にまで影響を及ぼします。

第一印象を良くするためには、接遇マナーの5原則に気を付けて、住民対応を行うことがポイントです。

2回目

【3】笑顔の重要性

笑顔の効果

- ・笑顔は人の心を和ませる
- ・笑顔は相手の心を開かせ、会話を弾ませる
- ・笑顔は伝染する。相手も、周りも笑顔になる

笑顔のポイント

- 目は、目尻を下げた優しい目で。大好きな人や楽しいことを想像した時のように。
- 口は、『イ』の形で。しっかりと口角をあげる。

Good!

3回目

さまざまなテーマをご用意しています。ご希望のテーマ・回数でも承ります！

コンプライアンス

ハラスメント

メンタルヘルス

働き方・キャリア

社会人基礎

職場内育成

接遇

クレーム
対応

WEB
& PC

文書作成・
管理

事務効率化

企画立案

交渉調整

施策実現

マネジメント

部下育成

人事評価

お問合せ

FPM-α

TEL: 06-6180-8122

<http://fpm2006.co.jp/>