

DVD
発売開始!

DVD

さわやかな 公務員の接遇

—住民の視点に立って—

企画 ■ 財団法人 公務人材開発協会

より良い行政を行うことは、公務員の最大の使命です。そのためには住民からの信頼を得、良好なコミュニケーションをはかることが不可欠です。「公益性」「中立・公平性」「権力性」「独占性」といった公務の特性によって、ともすれば住民に好ましくない印象を与えてしまうことがあります。このことに充分留意し、住民の視点に立った接遇とはどうあるべきかを解説する待望の新作教材です。電話、面接での対応に加え、トラブル発生時の対応のあり方が問われていることから、「クレーム対応」を取りあげました。

単なるノウハウではなく、人間同士の信頼を築くための基礎として接遇を捉えたビデオ教材シリーズです。



教材の特徴

- 身近な事例を使用し、良い接遇の例、悪い接遇の例を示しながら、リアルに展開します。
- このビデオ単独でも研修教材として活用できますが、別途研修教材ともリンクしているため、研修の解説としても活用できます。
- 視聴覚に訴えた事例提示は印象深く、その後の行動に深く影響を与えます。



さわやかな公務員の接遇

- 第1巻 さわやかな対応 30分
¥36,000 (税別)
- 第2巻 クレーム対応 18分
¥18,000 (税別)

ASP 株式会社 アフパ クリエイト