

2004
公務員のための接遇教材
の決定版!!

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 公務研修協議会
協力 ■ 人事院研修指導課

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」をとりあげました。

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

全2巻セット 59,400円(税抜54,000円)
第1巻 39,600円(税抜36,000円)
第2巻 19,800円(税抜18,000円)

さわやかな 公務員の接遇

—住民の視点に立って—

第1巻 さわやかな応対

役所には様々な用件でお客様がいらっしゃいます。そのとき、ちょっとしたことでトラブルになってしまうことがあります。住民の信頼に応えるためにはどうしたらよいのでしょうか。

- ①窓口対応のポイント…処理の順番、状況の説明をていねいに。
- ②来客対応のポイント…お迎えの心構え、名刺交換、別室へのご案内のポイント、席をすすめるポイント
- ③電話をかけるポイント…こちらから名乗る、要点を整理しておく、伝言をお願いする場合
- ④電話を受けるポイント…取り次ぐ場合

30分

第2巻 クレーム対応

公務を進めるにあたって、こちらの説明不足や、住民の行政への理解不足などから、住民からお叱りを受けたり、クレームになったりしてしまいます。クレームとは、本来、権利などを主張すること、相手の考えに異議を唱えることなどを意味しますが、さらに苦情という意味でも使われています。こうしたクレームに適切に対応できなければ住民の信頼を得ることはできません。クレームを受けた場合の対応の仕方について見ていきます。

- ①説明不足によりトラブルに発展してしまうケース
- ②不誠実な対応によりトラブルに発展してしまうケース

18分



お取り扱い代理店

2004.4

ご注文方法

- ◆カタログに収録してある商品の価格は、特に注記がない限り全て消費税込の価格です。
- ◆試写のご希望はお気軽にお申し出下さい。
- ◆お申し込みの際は、申込書に必要事項をご記入の上、ファックス・電話などでお申し込み下さい。

ASP CREATE 株式会社 **アスパ クリエイト**
 TEL.03(5803)9511 FAX.03(5803)9530
<http://www.asp-create.com>

〒112-0002 東京都文京区小石川2-1-2

注文書

タイトル	価格	数量	貴所名
さわやかな公務員の接遇 <small>住民の視点に立って</small>	59,400円		
第1巻 さわやかな応対	39,600円		部署名 <input type="text"/> 氏名 <input type="text"/>
第2巻 クレーム対応	19,800円		〒 <input type="text"/>
			所在地 <input type="text"/>
			TEL <input type="text"/> FAX <input type="text"/>