

令和6年度 コミュニケーションスキルアップ研修講座 実施要項

「すぐに役立つビジネスマナー・クレームをチャンスに変えるコツ」

1 目的

- (1) 地域住民や保護者の信頼を得るためのコミュニケーションスキルを身につける。
- (2) 対応の仕方でもクレームをチャンスに変える聴き方・話し方を学ぶ。

2 主催

岩手県教育委員会

3 主管

岩手県立生涯学習推進センター

4 対象

- (1) 県及び市町村の生涯学習・社会教育・地域づくり関係職員等
(公民館・地区センター、図書館、博物館等の職員を含む)
- (2) 小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、特別支援学校等の教職員
- (3) 幼稚園、保育所・保育園、認定こども園の教職員

5 定員

参集による受講50名

6 期日

令和6年8月2日(金)

7 会場

岩手県立生涯学習推進センター

〒025-0301 花巻市北湯口2-82-13

TEL 0198-27-4555 FAX 0198-27-4564

8 受講申込み

「まなびネットいわて」から申し込んでください。

【申し込み締め切り7月26日(金)】

9 日程

- 9:50~10:00 【開会行事】(受付9:20~)
- 10:00~12:00 【講義・演習①】
- 12:00~13:00 【昼食・休憩】
- 13:00~15:00 【講義・演習②】
- 15:00 【閉会】



10 内容

【講義・演習①】「すぐに役立つビジネスマナー」

※地域住民や保護者の信頼を得るために押さえておきたい『挨拶』、『身だしなみ』、『名刺交換』、『電話対応』等のビジネスマナーを学びます。

【講義・演習②】「クレームをチャンスに変えるコツ」

※対応の仕方でもクレームをチャンスに変える聴き方・話し方をペアワークで体験的に学びます。また、今後に活かせるクレーム対応の心構えとスキルを学びます。

〈講師〉offre M's コミュニケーションアドバイザー

電話対応技能検定指導員・指導官

産業カウンセラー 田原 美晴(たはら みはる) 氏

11 携行品

筆記用具、所属で使用している名札、名刺

12 受講者旅費

派遣者にて負担願います。

13 その他

(1) 昼食は、各自ご用意ください。

近隣のコンビニまでは車で10分程度かかりますのでご注意ください。

(2) 県立生涯学習推進センターまでの交通案内及び駐車場は、下記よりご確認ください。

[まなびネットいわて] > [生涯学習推進センター] > [アクセス]

(3) 欠席の際は、岩手県立生涯学習推進センターまでご連絡をお願いします。

【受講申し込み方法】

講座要項ページの開き方は次の**1**と**2**の方法があります。

1 右の二次元コードを読み取ると、直接講座要項のページが開きます。

2 (1) 「まなびネットいわて」 (<https://manabinet.pref.iwate.jp>)の
トップページを開きます。

(2) 上部メニュー [生涯学習推進センター] から

[生涯学習推進センター] > [研修講座] > [事業計画・研修講座要項研修要項]
ページ内の該当講座名のリンクをクリックして講座要項のページを開きます。

3 公立学校の教員の方はまなびネットでの申し込みと併せて、全国教員研修プラットフォーム「Plant」上での申し込み手続きを行ってください。



コミュニケーションスキルアップ研修講座
要項ページ

〈担当〉

岩手県立生涯学習推進センター

社会教育主事 土谷 文子

TEL 0198-27-4555

FAX 0198-27-4564

E-Mail fumiko-tu@pref.iwate.jp

fumiko-tu@pref.iwate.lg.jp

岩手県生涯学習情報提供システム

「まなびネットいわて」



[Webサイト]



[X(旧Twitter)]

<https://manabinet.pref.iwate.jp>