

窓口対応研修

研修目的・ゴール等	窓口担当者の基本業務や必要な基礎知識を理解のうえ、お客さまに心地よいと感じられる窓口対応（立ち居振る舞い、コミュニケーション）が実践できるようになる
想定受講対象者	信用事業部門の窓口担当者 （業務未経験～3ヶ月未満）
適正人数	推奨：24名（上限：36名まで）
研修日程	1日
研修講師	近代セールス、ビジコン、農林中金アカデミー

【研修プログラム】

	10	11	12	13	14	15	16	17
研修内容	開講挨拶・オリエンテーション 振り返り（事前課題テキスト） 知識確認テストの実施・解説	講義 *適宜休憩	（昼食）		講義 *適宜休憩	総合ロープレ *適宜休憩		まとめ
時間	1010	20	80	60	95	100	15	

事前課題	あり	◇事前課題テキストの読み込み（研修の始めに事前課題テキストに基づき、知識確認テストを実施する） ※事前課題テキストは受講者へ事前に配布し、受講者は研修当日も持参する ◇窓口対応の振り返り（喜ばれた事例・苦情を受けた事例等の記載）
事後課題	なし	

- ★ 本研修プログラムは、研修ゴールの達成に向けて、必要と認識した時間配分例。研修の開始時刻・終了時刻は、地域の実状等に応じて、適宜変更されたい。
- ★ 研修時間を延長する場合は、事前に講師と調整のうえ、適宜講義・ワーク等の拡充を検討されたい。一方、研修時間の短縮については、研修効果が低下するため推奨しないが、その際は原則30分以内までとし、事前に講師と調整のうえ、「必須」としているセッション以外での短縮を検討されたい（不明な場合等は、NCAまでご照会願いたい）。