

窓口対応研修

研修目的	窓口担当者向けに、窓口対応・セールスの基本的スキルの習得を図る。
受講対象	窓口担当者の役割を認識し、窓口での対応にかかる基本的なスキル・知識や基本動作・所作を身に付けたい窓口担当者 ≪メインターゲット≫ 信用事業部門の業務経験2年未満の窓口担当者（ただし、新入職員・他事業からの異動者（信用事業未経験者）は3か月以上の信用事業業務経験者）
受講人数	推奨：24名（上限：36名まで）
研修日程	1日
研修講師	ビジネスコンサルタント

【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 金融機関を取り巻く環境変化と窓口担当者の役割	窓口担当者の基本対応スキル	（グループワークあり） 窓口における情報収集	（昼食休憩）	窓口対応と窓口推進 （グループワークあり） 窓口推進における話法	（ロープレあり） 窓口における声掛け	全体振り返り	アクションプラン策定	閉講挨拶		
時間	10	15	25	40	45	60	10	60	60	25	55	10

事前課題	なし
事後課題	なし