

接客マナー研修

お客様のニーズが多様化する現在、状況に応じてきめ細かな接客が求められています。一人ひとりが接客の大切さを理解し、基本のマナーやコミュニケーション能力を身につけられるよう、実践を重視し、応対力のアップを図ります。



STEP1

接客マナーの重要性を理解する

- ・ 接客とは？
- ・ なぜ今、接客マナーが必要なのか？
- ・ 接客者に求められる資質
- ・ 接客の要素

接客の大切さとサービスのあり方を理解し
おもてなしの心を養う

STEP2

好感度アップのための基本動作

- ・ 第一印象のメカニズムと初頭効果
- ・ 信頼感を与える身だしなみ
- ・ 豊かな表情と心が伝わる挨拶
- ・ 相手の目を意識した立ち居ふるまい
(立ち方、座り方、おじぎ)

実践による立ち居ふるまいの指導により
個々の現状と今後の課題を理解する

STEP3

コミュニケーション能力を高める

- ・ 聞きやすい話し方のために
(発声・発音・活舌)
- ・ わかりやすく話すコツ
- ・ 正しい敬語づかい
- ・ コミュニケーションのための
話し方、聞き方のマナー

好印象を与えるための会話の基本を学び
自身のコミュニケーションスタイルを振り返る

STEP4

状況に応じた対応を考える

- ・ 名刺交換
- ・ 案内のしかた
- ・ 相手の立場に立った対応
- ・ タイプ別の話し方、聞き方
- ・ アイコンタクトとプラス一言の効果
- ・ クレーム対応

個々のニーズに応えられるように、様々なシーンを想定してロールプレイング

STEP4

自立型の接客(わかる→できるへの意識づけ)

- ・ 個々の現状と課題を考える
- ・ 自身の職場に求められる接客
- ・ ケーススタディ

個々の課題を意識しながら
臨機応変な対応ができるように
具体的な行動目標を立てる

