

# 接客＆ボイス研修 プログラム

※こちらのプログラムは一例でございます

NO.1

項目	研修内容	形式
◆オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>研修主旨・目的</b> 接客の素晴らしさ、接遇者(おもてなし)のプロとしてお客様に接する際の「心構え」など事例を基に話し意識付けを行います。</li> <li>・<b>3つの約束</b> 人としての成長を促す3つの事項について説明しこれを元に取り組みめるように動機付けを行います</li> <li>・<b>良いサービス、悪いサービス～ホスピタリティについて～</b> 自身が受けたサービスについて→グループで意見交換しサービスの基本を見つめ直し本来の良きサービスとは何か現状の接客対応を振り返り改善へと導きます。</li> <li>・<b>何故喜んでもらえる気持ちや接客が必要なの？</b> 何故喜んで頂ける気持ちや接客が必要なのかを再確認するために自ら「考える」作業を通して気づきを促し動機付けします。</li> <li>・<b>一流人に向けての取り組み</b> 喜ばれる存在になることが一流人としてのスタートとして全従業員の一流人に向けての動機づけを行います。</li> <li>・<b>実践課題決定&amp;自己目標設定</b> 日々現場で実践するための事柄を決め、更に明確な自己目標を設定し、最終回に成果発表を行い成長を楽しみます。</li> </ul>	講義 & グループディスカッション
◆挨拶の重要性と効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>挨拶上手でお客様の信頼を獲得</b></li> <li>・<b>挨拶でお客様を気持ちよくさせるための“コツ”</b> ～新規客とリピーター客の迎え方～</li> <li>・<b>重要感を満たす挨拶の仕方</b> 「いらっしゃいませ!」などの挨拶の仕方一つがどのような効果を生み出していくのか実習によって身に付けていただきます。またお客様の重要感満足を満たす挨拶の仕方を学んでいただき挨拶の威力と効果を確認頂きます。</li> </ul>	講義 & 実習
◆第一印象の重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>“見た目”と“声”が与える印象の重要性</b> 与える印象は何を基準に判断されるのか、人(お客様)に与える印象の重要性と、たった一人の印象がお店の印象に繋がることを確認いただきます。</li> </ul>	講義
◆好感を与える印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>表情の重要性</b></li> <li>・<b>美容師の身だしなみ/身だしなみチェック</b></li> <li>・<b>表情/身だしなみ /身だしなみチェック</b></li> </ul>	講義 & 実習
◆立居振舞い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>態度、動作の心掛け(お辞儀の仕方/物の受け渡し)他</b> サービス業に携わる人としての相応しい態度を学び、よりクオリティの高いスタッフを育てます。</li> </ul>	
◆声と話し方が与える印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>声でお店の雰囲気が変わる</b></li> <li>・<b>喜ばれる声は発声から(発声の基礎)</b> 発声トレーニング(毎回) ～ 口の開け方/腹式呼吸/声の出し方/トレーニング～</li> <li>・<b>良い声、良い話し方に向けての基礎</b></li> <li>・<b>声のトーンについて</b> 声が与える重要性を確認し正しい発音発声を学び喜ばれる声と話し方を身につけて頂きます。</li> </ul>	講義 & 実習
◆喜ばれるお迎えの仕方からお見送りまで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>お客様のお迎えの仕方/会計時の対応</b></li> <li>・<b>心に残るお見送りの仕方</b> お客様に感動を与えるお迎えの仕方から会計時、お帰りの際にお客様に余韻を残すお見送りの仕方を学びファンを獲得していきます。</li> </ul>	講義 & 実習

## 接遇&ボイス研修 プログラム

NO.2

項目	研修内容	形式
◆お客様の笑顔と信用を得るために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ間の連携とチームワークで信用を得よう！</li> <li>・スタッフ間の報連相の重要性</li> </ul>	講義
◆自分のファンを作ろう！ (ファン作りのための実践)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様がいなくなる！？「～っぱなし現象」とは？</li> <li>・ファンづくりのための実践</li> </ul> <p>ファンを拡大するためにはまず日頃から「お客様をどのように思っているか」というところから見直し、お客様に喜んでいただけるための様々なやり方を実践的に実習にて身につけて頂きます。</p>	講義
◆臨機応変な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こんな場面での対処法</li> </ul> <p>～クレームのお客様はチャンス萌芽！／話し掛けても無反応！？ コミュニケーションが取れないお客様への対処法／等</p> <p>現状でお困りの内容をピックアップし、解消いただきより喜ばれる接客が出来るようになっていただきます。</p>	講義 & 実習
◆総合ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロールプレイング</li> </ul> <p>学んできたことの集大成としてそれぞれの役割を実習にて習得します。</p>	実習
◆まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実践成果発表 &amp; 自己目標成果発表</li> </ul> <p>現場で取り組んできた実践課題と、自身で立てた目標の成果発表をするとともに自身の成長を確認します。</p>	発表 & 講義
◆お客様に喜んで頂くために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・喜んで頂くための自分作り</li> <li>・自分が楽しくなるための物事の捉え方</li> </ul> <p>サービススタッフとしての心のもち方や考え方、物事の捉え方などを学び、お客様に喜んでいただける自分になるためのステップといたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客満足から顧客感動へ</li> </ul> <p>人間的魅力ある人へのステップ</p>	発表 & 講義

☆こちらのプログラムは2h～3h/回×8～12回の一例でございます。

☆実施内容によって時間、回数などは如何様にも対応可能でございます。(例)3h/回×3～4回 / 2h/回×6回)

☆詳細な打合せにより御社ならではの最善のプログラム・コースをご提案いたします。

スタッフのモチベーションを高めるとともに人間力の向上、お客様から支持される「愛され店」になるためのお手伝いをさせていただきます！

研修→現場実践→研修(実践課題の発表&フィードバック)→現場実践→研修(実践課題の発表&フィードバック)を繰り返し、個々の反省、気づき、学びを深め、内面の変革、自己の向上を果たしてまいります。