

# 接客・接客マナー研修 プログラム

※こちらのプログラムは一例でございます

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、接客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>接客マナーの原点</b> 接客とは何か、接客者としての行動がお客様に喜びを与え自分をも成長させていくことを学びます。</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> これまでに自ら受けたサービスについて振り返る作業をいたします。自ら考えグループで意見交換しサービスの基本を見つめ直し、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か？</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、おしつけとしてではなく自らの気づきを促し、今後の動機付けをします。</li> <li>・<b>職場での行動基準の設定</b> 日々行動する前に意識を持って動けるための標語を決めそれに基づいて日々実践、毎回の研修冒頭で各自発表→フィードバック→現場実践→発表→フィードバックを繰り返し気づきと自己の向上につなげます。</li> <li>・<b>自己目標設定</b> 研修を通じて自分の目標を明確にし、その目標の為に日々何を実践するかを決め最終日に成果発表を行います。</li> </ul>	レクチャー & グループ ディスカッション & 実習
◆挨拶の重要性と効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>挨拶は何故大事？挨拶の目的と意味について</b></li> <li>・<b>挨拶でお客様の信頼を獲得</b></li> <li>・<b>言った自分も気持ちよくなる挨拶のポイント</b></li> <li>・<b>お客様を気持ちよくさせるための挨拶の“コツ”</b> 「いらっしゃいませ!」などの挨拶一つが何故大事で、どのような効果を生み出していくのかを学び、実習により誰もが気持ちの良い挨拶が出来るようにいたします。更にはお客様の重要感満足を満たす挨拶の仕方を学び挨拶の威力と効果を認識していただきます。</li> <li>・<b>自分が接客中の際、他のお客様への対応の仕方</b> 店内に自分一人の場合複数のお客様への好感を与える対応の仕方を学びます。又、たとえ接客中でなくとも常に見られていることの意識と接客者としての自覚を促します。</li> <li>・<b>初来店、ご予約客、リピーター客それぞれの迎え方</b> お迎えのご挨拶の仕方一つでお客様の笑顔が倍増しますここに来てよかったと思える挨拶の仕方を身に着けます。</li> <li>・<b>呼ばれた時の返事の仕方で印象UP！</b></li> <li>・<b>心に残るお見送りの仕方</b> お客様に余韻を残すお見送りの仕方、心の通う挨拶の仕方を学びます。 何を基準に印象が決定付けられるか、相手に与える第一印象の重要性を学びます。</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆第一印象の重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>これで決まる！第一印象とその重要性</b></li> <li>・<b>好印象を与える表情と態度、動作</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> <li>・<b>身だしなみで信頼度をUP</b></li> <li>・<b>声を与える印象について</b> 何を基準に印象が決定付けられるのか、又たった一人の印象が会社の印象に繋がるという重要性を学びます。更に普段の各自を振り返り好印象を与えられるポイントを学びます。</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆スタッフ全員が接客者 ～お客様の笑顔を得るために～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>スタッフ全員が接客者</b> 接客する人だけでなく、全スタッフが接客者であることの意味と意識付けを行い、誰もが接客者としての振る舞いが出来るようにいたします。</li> <li>・<b>スタッフ間の連携プレーとチームワーク</b></li> <li>・<b>接客中以外の振る舞い</b></li> <li>・<b>報連相の重要性</b></li> <li>・<b>接客中のスタッフへのフォロー</b> スタッフ同士の協力関係、チームワークの良さがお客様の印象を更に高めるということを学び、店全体で守り立てていくことの大切さを学びます。</li> </ul>	レクチャー & 実習

項目	研修内容	形式
◆臨機応変な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こんな場面での対処法 ～クレームのお客様はチャンスの方！クレーム対応の仕方／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 ※(この他、現状でお困りの内容を解消いたします)</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆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>・コミュニケーション上手でファンを増やそう</li> <li>・顧客への感謝表現</li> <li>・顧客満足から顧客感動へ 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」という所から見直し、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。また、喜ばれる存在になることがファンを拡大していくことや、自身の成長に繋がることも確認いただけます。</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆好感を与える電話の対応の仕方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応の心構え</li> <li>・親切で配慮ある対応とは？ 電話は会社(お店)の窓口であり、電話に出た人の印象が会社(お店)の印象であること、会社の代表として電話応対することの意識を高め、親切で感じが良いと思っただけの応対が出来るようにいたします。</li> <li>・第一声で決まる！電話の取り方 第一声を聞いた相手が爽やかな気分になれるよう、発声を用いた手法でトレーニングし誰もが良い第一声が出せるようにいたします。</li> <li>・電話の受け方/取次ぎ方/掛け方</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆まとめ ◆お客様に喜んで頂くために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己目標成果発表</li> <li>・実践成果発表 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。</li> <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> <li>・人間的魅力ある人へのステップ 接遇者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。</li> </ul>	発表 & レクチャー

☆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。