

# 接客・接客マナー研修 研修プログラム(例)

※こちらのプログラムは一例です。

NO. 1

項目	研修内容	形式
◆オリエンテーション ◆サービスについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修主旨・目的</li> <li>・接客マナーの原点</li> <li>・良いサービス、悪いサービス～ホスピタリティについて～</li> <li>・何故喜んでもらえる気持ちや接客が必要なの？</li> <li>・やりがいを持って仕事をするために ～一流人を目指しての取り組み～</li> <li>・自己目標設定</li> </ul>	レクチャー & グループディス カッション
※)◆実践発表(毎回実施)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実践発表&amp;フィードバック(約1時間)</li> </ul>	発表
◆挨拶の重要性と効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶の意味とその驚きの効果</li> <li>・心の通う挨拶でお客様の信頼を獲得！</li> <li>・挨拶実習(知っている、出来ているつもり→出来る！する！へ)</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆第一印象の重要性 ◆印象を左右するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印象の良し悪しは何を基準に判断される？</li> <li>・表情の重要性</li> <li>・プロ意識を養う</li> <li>・美容師の身だしなみ/身だしなみチェック</li> <li>・態度、動作(立居振舞の重要性)</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆歓迎が伝わるお迎えの仕 方とご案内の仕方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・思わず笑顔になるお迎えの仕方</li> <li>・新規客とリピーター客の迎え方 ～お客様を気持ちよくさせるための“コツ”～</li> <li>・挨拶＋一言を添える効果</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆立居振る舞いの大切さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの態度動作が思わぬ印象を与えている!!</li> <li>・歩き方</li> <li>・物の受け渡し方(ポイントカード/カルテ/ひざ掛け/お手荷物な ど)</li> <li>・お席へのご案内の仕方</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆笑顔でお帰りいただくた めのお見送りの仕方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心に残るお見送りの仕方</li> <li>・お会計の対応の重要性(又来ようと思っていただくための仕掛け)</li> <li>・ロールプレイング</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆言葉遣いの大切さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お店の質は言葉遣いで決まる</li> <li>・知っておきたい敬語の基礎知識</li> <li>・注意したい間違った言葉遣い</li> <li>・クッション言葉の使い方</li> <li>・実習</li> </ul>	レクチャー & 実習

項目	研修内容	形式
◆自分のファンを作ろう！	<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>	レクチャー
◆話の聴き方の重要性 (傾聴)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼と満足を与える話の聴き方</li> <li>・相槌を使いこなそう</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆好感を与える話し方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様が好まない話し方(自分では気づかない話し方の癖)</li> <li>・お客様とのコミュニケーション</li> </ul>	レクチャー & 実習
◆総合ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お迎えからお見送りまで ～新規客/リピート客～</li> </ul>	実習
◆まとめ お客様に喜んで頂くために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実践成果発表・自己目標成果発表</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>・魅力ある人材へのステップ</li> </ul>	発表 & レクチャー

**☆綿密なお打ち合わせにより御社独自のプログラムを作成いたします。**

☆こちらのプログラムは2h～3h/回×8回～12回の一例です。

☆ご希望、実施内容により、時間、回数などは如何様にも対応できます。

※)◆実践発表(毎回実施)

毎回実施する実践発表の時間は、互いに学びあえ、気づきを得るための大切な時間です。

現場での実践を後押しする更なる相乗効果が期待できるばかりか、人間力の向上の時間にもなります。

**スタッフのモチベーションを高めるとともに、  
人間力の向上と  
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(実践課題の実践発表&フィードバック) →  
現場実践→研修(実践課題の実践発表&フィードバック)を繰り返すことで、  
個々の気づき、学びを深め、内面の変革、成長を果足してまいります。**