

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	<p>・研修主旨・目的 接客の素晴らしさ、美容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。</p> <p>・3つの約束 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めるように動機付けを行います</p> <p>・良いサービス、悪いサービス～ホスピタリティについて～ 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。</p> <p>・何故喜んでもらえる気持ちや接客が必要なのか？ 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。</p> <p>・実践課題決定&自己目標設定 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。</p>	<p>講義 & グループディ スカッション & 実習</p>
◆第一印象の重要性	<p>・“見た目”と“声”が与える印象の重要性 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。</p>	<p>講義 & 実習</p>
◆声と話し方が与える印象	<p>・発声トレーニング(毎回)</p> <p>・喜ばれる声は発声から(発声の基礎) ～腹式呼吸/声の出し方/トレーニング～</p> <p>・声のトーンについて 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。</p>	<p>講義 & 実習</p>
◆好感を与える印象	<p>・表情/身だしなみ</p> <p>・立居振舞い(お辞儀の仕方/物の受け渡し)他 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。</p>	
◆挨拶の重要性と効果	<p>・挨拶上手でお客様の信頼を獲得</p> <p>・挨拶でお客様を気持ちよくさせるための“コツ” ～新規客とリピーター客の迎え方～</p> <p>・重要感を満たす挨拶の仕方 「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。</p>	<p>講義 & 実習</p>
◆喜ばれるお迎えの仕方からお見送りまで	<p>・お客様のお迎えの仕方/会計時の対応</p> <p>・心に残るお見送りの仕方 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。</p>	<p>実習 講義 & 実習</p>

接客＆ボイス研修 プログラム

NO.2

項目	研修内容	形式
◆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"> ・「ありがとう精神」でお客様の心を獲得！ ・コミュニケーション上手でファンを増やそう ・顧客への感謝表現 <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。また、お客様カードの進めるタイミングやもっていき方話し方なども実習にて身に付けていただけます。</p>	講義 & 実習
◆臨機応変な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・こんな場面での対処法 <p>～クレームのお客様はチャンスの芽！／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けます。</p>	実習
◆好感を与える電話の対応の仕方	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の対応はお店の顔になる！？ ・親切で配慮ある対応とは？ ・第一声で決まる！電話の取り方 ・電話の掛け方 など <p>電話はお店の窓口であり対応一つでお店の印象が決定されることを確認し、電話の対応だけで行ってみたいと思わせる応対術を学びます。</p>	講義 & 実習
◆総合ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイング <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 ◆お客様に喜んで頂くために	<ul style="list-style-type: none"> ・実践成果発表&自己目標成果発表 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・喜んで頂くための自分作り ・自分が楽しくなるための物事の捉え方 <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"> ・顧客満足から顧客感動へ <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。