

impress manage

顧客対応力向上研修

～ビジネスの場において、よりよいおもてなしを実現するために～



顧客対応力向上研修概要

対象	全スタッフ	
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客対応の基本について理解する ■ 接客コミュニケーションの基本について理解する ■ 顧客満足に繋がるサービスについて理解する 	
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>	
学ぶ要素	<ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客対応の基本 ■ 接客コミュニケーションの基本 ■ 顧客満足の基本 	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様との信頼関係の築き方 ■ 現場での活用イメージ ■ 顧客満足向上について
実施日程	<p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ） + 参加することによる気づき</p> <p>標準 1 日間（7 時間・休憩含）</p>	

顧客対応力向上研修カリキュラム

顧客対応の基本知識を体系的に学びます。実践的な応対手法を自社の事例にあてはめ学ぶことにより実践的な知識習得を目指します。

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	お客様心理	◇顧客心理 ◇顧客満足 ◇顧客欲求 ◇顧客と個客の違い	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、効果的な手法を理解する正しい方法を知り、矯正する
	おもてなしマインド	◇おもてなしマインドとは ◇プロとアマチュアの違い ◇プロとしてのおもてなしマインド	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、効果的な手法を理解する正しい方法を知り、矯正する
昼食休憩				
午後	接客コミュニケーションスキル	◇接客時に注意するポイント ◇おもてなしの主な要素 ◇ポジティブアクション ◇商品・専門知識の取得 ◇洗練された振る舞い ◇セリングポイントをつくる	講義 個人ワーク グループワーク	基本を体系的に学ぶとともに、効果的な手法を理解する正しい方法を知り、矯正する
	ワーク	◇ケーススタディ ◇発表 ◇フィードバック ①ポジティブF/B②アドバイスF/Bをそれぞれ相互に交換する ◇改善点の明確化	講義 個人ワーク グループワーク	基本を体系的に学ぶとともに、効果的な手法を理解するケーススタディを通して現場で役立つスキルを身につける進め方を講師が指導 フィードバックにより自己概念と成長を促し、他者への効果的な伝え方を理解する 自社の顧客対応力の改善点と実施すべき取り組みを明確にし今後の業務に接続する
	振り返り	◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	振り返り・まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。