

impress manage

接遇マナー研修

～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～



接客マナー研修概要

対象	全スタッフ						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 接客マナーの必要性の理解 ■ 接客マナーの基本理解 ■ ビジネスコミュニケーション能力の向上 						
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	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 接客マナーの必要性 ■ 接客マナーの知識 ■ ビジネスコミュニケーションスキル </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">+</td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 社会人意識 ■ ビジネスの場面での適切な対応術 ■ 良好な人間関係の築き方 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>参加することによる気づき</p> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 接客マナーの必要性 ■ 接客マナーの知識 ■ ビジネスコミュニケーションスキル 	+	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会人意識 ■ ビジネスの場面での適切な対応術 ■ 良好な人間関係の築き方 	<p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p>		<p>参加することによる気づき</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ 接客マナーの必要性 ■ 接客マナーの知識 ■ ビジネスコミュニケーションスキル 	+	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会人意識 ■ ビジネスの場面での適切な対応術 ■ 良好な人間関係の築き方 					
<p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p>		<p>参加することによる気づき</p>					
実施日程	標準 1 日間（7 時間・休憩含）						

接遇マナー研修カリキュラム

接遇マナーがなぜ必要なのか自覚し、基本スキルの習得を目指します。

接遇マナースキルを習得することにより、お客様との円滑なやりとりが実現するとともに、社内でのコミュニケーションも良くなり、結果的に自身の仕事や人間関係を上手く進めていくことに繋がります。

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
	接遇マナーの基本	◇接遇マナーとは ◇第一印象の重要性 ◇表情・態度 ◇身だしなみ ◇挨拶 ◇立ち居振る舞い	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ロールプレイングを通じ、知識を行動化します ロールプレイングを通して現場で役立つスキルを身につける
昼食休憩				
午後	言葉遣い	◇接客用語 ◇言葉遣いの基本 ◇マジックフレーズ	講義 個人ワーク ペアワーク	基本理論を前提に、ロールプレイングを通じ、知識を行動化します ロールプレイングを通して現場で役立つスキルを身につける
	お迎え・お見送りのマナー	◇お迎えの基本姿勢 ◇来客対応 ◇お見送りの基本姿勢 ◇お見送り対応	講義 個人ワーク ペアワーク	基本理論を前提に、ロールプレイングを通じ、知識を行動化します ロールプレイングを通して現場で役立つスキルを身につける
	電話対応	◇電話対応の鉄則 ◇電話対応の基本フロー ◇電話対応の注意点	講義 個人ワーク ペアワーク	基本理論を前提に、ロールプレイングを通じ、知識を行動化します ロールプレイングを通して現場で役立つスキルを身につける
	ホスピタリティ表現	◇ホスピタリティとは ◇ホスピタリティを表現するには ◇心遣い・目配り・配慮	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、自分の癖を発見する 正しい方法を知り、矯正する
	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 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
	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。