

## 接客スキル研修 ～自社に利益をもたらすワンランク上の対応～

会社のイメージを大きく決定するマナーレベル。しかし怖いのは、黙ってお客様から評価されていることです。対応が悪いために信用を失うことにもなりかねません。この研修では、お客様から支持されるビジネスマナーと接客対応のポイントをわかりやすく指導、実習により「できる」レベルに引き上げ、ワンランク上の対応を身につけるきっかけを作ります。

### ■カリキュラム

テ ー マ	内 容
1. オリエンテーション	1) モノ+心の満足がないと決めない時代 2) わかっていることとできることは違う 3) 私たちが目指すのは ONE TO ONE の対応
2. ファンをつくる表現力	1) お客様は黙って評価する 表現力向上の必要性 2) 印象管理と挨拶 第一印象がなぜ大切なのか 歓迎の気持ちを表現する挨拶 明確な発声・滑舌訓練 3) 表情 表情管理と笑顔の重要性 4) 態度 何気ない態度がお客様に与える印象 気持ちを表現する立ち方・お辞儀・歩き方 空間管理 好感の持たれる身だしなみのポイント 5) 言葉づかい 敬語の使い分け
3. 相手の心を掴む対応とは	1) 自分の仕事に誇り・意義を見出せているか 2) 予想外価値を以下に提供できるか 3) CSとESは両輪