

経験者向け★

1日コース (7時間)	若手社員 ★	中堅社員 ★★★	管理職 ★
----------------	-----------	-------------	----------

# マナーと接客接遇の 実践的見直し研修

～ お客さまからの好感度と信頼度を大きく向上させる ～

## 特長

普段の仕事でおろそかになりがちな「お客様の気持ちがあたたまる」接遇を、ロールプレイングなどをつかって実践的に見直します。

## ねらい

良いものをうっていけばよい、おいしければよい、安ければよい、きちんと仕事をしていけばよい、などの「基本的強み」に頼りすぎ、肝心の「買ってくださる相手との接点」が「成り行き任せ」になっていないかを見直し、会社や店舗を強くしてくれる「顧客からの高感度・信頼度」が増すように「お客様の気持ちがあたたまる接し方」を現場で使えるように学びます。

## 対象者

接客サービス業や販売店はもちろん、一般企業で来客や電話対応および営業など、業務中に人と接する機会が多い「実務経験のある」方々

カリキュラム（例）※詳細内容等、ご相談いただけます。3時間～2日間まで幅広い対応が可能です。

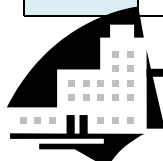
時間	プログラム	内容
午前	①知識不足、気づき不足、意識不足の「3大要因」への気づきと反省を促す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「相手を喜ばせることへの関心の薄さ」を直す。 ※ブランドウォークなどを使用</li> <li>・「無意識に」「気づかずに」相手に不快感を与えている言動に気づく。</li> <li>・「自分の知識ややり方」の中に、「相手の気持ちを大切にしたら間違っている」ものに気づく。</li> </ul>
	②仕事や接客の相手が「望むこと」を明確にする	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ニーズ」と「ウォンツ」の違いを認識する。</li> <li>・マニュアル対応の限界を理解する。</li> <li>・「相手が嬉しければ自分も嬉しい」という、人間関係の根本原理を理解する。</li> </ul>
休憩（昼食）		
午後	③言葉と行動、マナーに関する基本的な知識を正す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶や敬語やマナー、身だしなみや姿勢などの「心理的な意味」など基礎的な原則や知識を学びながら、普段の仕事にかくれる間違いや不足部分を探る</li> </ul>
	④ロールプレイングで「実践で使える」ようになる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知っているも使えなければ、仕事としては無価値。各自の業務、よくある場面などに合わせて具体的かつ所要を押さえたスキルアップを図る。</li> </ul>
	⑤接客接遇行動と企業価値の関係を深く理解する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客様あっての仕事・会社」という当然の原則を深く正確に再認識する。</li> </ul>

講師



上田 克幸

社員の意識や行動に対して、ごく基本的なところからアプローチして成長を促すことで仕事を改善する手法を実践する。教育研修は、人がより幸せに働けるようになるためのお手伝い。



育つ、自慢の社員・自慢のチーム

カムブレインズコンサルタント株式会社

432-8061 静岡県浜松市西区入野町9745-1 K Sビル202

電話：053-415-1033 FAX：053-415-1034 URL：www.kamui-brains.com

担当：米良（めら）

カムイ  
浜松  
検索