

## 接客接遇 研修



また来たい！

記憶に残る接客・接遇を！

あらゆる業態、職種別の接客・接遇マナーの研修を行います。お客様のリピートや良いクチコミのためには、感じのよい接客・接遇が欠かせません。どれほど最高品質の商品を提供しても、スタッフの接客が良くないと、お客様はまた利用しようとは思ってくださいません。「人のサービス」は、商品の品質に影響します。また良い接客・接遇マナーが企業文化となれば、新しく社員が入ったときもゼロからのスタートとはなりません。スピード重視のファストフードから、ファーストクラスの接遇マナー、ワンランクアップの接遇マナーまで、あらゆるニーズにお応えし、ご提案させていただきます。

### 接客接遇研修 プログラム参考例

※内容や研修時間など、ご希望に合わせて研修を設計します

内容	項目
1 オリエンテーション	アイスブレイク/ 研修ゴール/ グランドルール
2 接遇とは	接遇とは/ 接遇の5原則
3 顧客満足の3ステップ	お客様の望むこととは/ 目指す姿とは/ 顧客満足の3ステップ
4 接遇5原則実践	表情、身だしなみ、挨拶、話し方、仕草・態度
5 気配り・目配り・心配り	リピートのために 気配り・目配り・心配りとは
6 安心・安全性への配慮	緊急時の対応
7 クレーム対応	クレームとは/ クレーム対応のステップ/ クレームでファン作り
8 お客様とのコミュニケーション	褒められたら/ スモールトーク/ 常連様へのお声かけ
9 学びの振り返りと行動目標宣言	学びの振り返りと共有/ 行動目標宣言と共有



知識付与だけではなく、ワークやロールプレイなど、受講生との相互コミュニケーションを取りながら、実践的な研修を行います。スタッフは日々の仕事に「これでいいのか」という漠然とした不安や不満を持ちながら仕事にあたっていることがあるものです。ぶれない軸をもつことで仕事に自信が持て、楽しくなること、またそこから新たなアイデアを提案・実践していくことができます。

スタッフが変わっても、企業文化が醸成できれば、ゼロからの教育とはなりません。先輩から継承される企业文化から学ぶことができるからです。そのために長中期的・継続的な研修をお勧めします。

ご希望によって、事前の覆面調査、OJT指導（現場指導）や面談をいたします。

まずは無料でお気軽にご相談ください！