



接客コミュニケーションセミナー

1

本セミナーの学習内容

- オリエンテーション
- 接客と接遇の違いとプロ意識
- お客様と人間関係を築く方法
- 苦情が起きる顧客心理と対処法
- まとめ



学習内容	目的	進め方
<p>●オリエンテーション</p> <p>1. 接客と接遇の違いとプロ意識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客と接遇の違いとプロ意識 ・顧客満足の方程式、事前期待を考える <p>2. お客様と人間関係を築く方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの3本柱 ・お客様の信頼を得るための観察力 ・積極的傾聴で心のトビラを開く ・お店の事情を上手に伝える伝達力 <p>3. 苦情が起きる顧客心理と対処法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応の心構え、6つのステップ ・苦情、クレーム、クレマーの捉え方 ・一次対応者と二次対応者の違い ・こんなときどうする？事例研究 <p>●まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の振り返りと質疑応答 	<p>研修の目的を理解し積極的に参加する意識を高める。</p> <p>接客と接遇の違い、プロ意識の考え方、顧客満足の仕組みを学ぶ中でおもてなしの気持ちを醸造する。</p> <p>お客様と良好な関係を築いて、リピート率を向上させる為3つの方法を柱としたコミュニケーション能力を高める。お客様を受け入れる聴き方や会話の弾む話し方、事情説明をスムーズに進める言葉の選び方を習得する。</p> <p>苦情対応の基本的な心構えと円滑な応対策を理解する。苦情、クレーム、クレマーを別のものとして認識する考え方や一次と二次の対応の違いへの認識を深める。今後の接客に活かせる事例研究の進め方を伝授する。</p> <p>研修の振り返りと質疑応答を行う。</p>	<p>【講義】</p> <p>【実習】事前期待を考える</p> <p>【講義】</p> <p>【演習】積極的な傾聴とは</p> <p>【講義】</p> <p>【演習】お詫びの伝え方</p>

2

本セミナーの特徴

- 実習を通して受講者自身が考えながら研修を進めることで、接客マナーの習得度の向上を実現します。
- 顧客満足や顧客感動、おもてなしサービスについて、自らが考えて行動に移す能動的なサービスを提供できます。
- 項目ごとに演習とフィードバック、グループ討議を取り入れ「知識」を「知恵」に変える「知識体得型」の研修です。

3

本セミナー受講後の効果

- 好感度の高い接客マナーを身につけ、実践することにより、顧客満足度の向上を図ることができます。
- コミュニケーション力が身につく、組織間、顧客間でのより良い人間関係を構築することができます。
- 受講生自身の気づきを促す進捗が、自主性・主体性の醸成につながり、個々の人間的成長を実現できます。

標準時間：2h・標準日数：1日/講師：株式会社コンフォルト 代表取締役 磯貝和美