



接客コミュニケーション研修

1

接客コミュニケーション研修の学習内容

- 接客者の役割と立場を考える
- お客様の満足を得るためには
- 目配り、気配り、思いやりの伝え方
- 五感で捉える印象、構成要素と影響力
- 視覚要素で伝えるおもてなしの気持ち
- 聴覚要素で伝える思いやりの気持ち



時間	学習内容	目的	進め方
0:00	●オリエンテーション		
0:10	1. 接客者の役割と立場を考える ・あなたの役割と立場を考えてみましょう ・チームワークでおもてなしを提供する	・自分が店のイメージを決めるという「責任意識」を醸造する。 ・チームワークの構築、ホウレンソウの重要性を再認識する。	【講義】
0:30	2. お客様の満足を得るためには ・お客様満足の方程式とお客様意識 ・お客様の当たり前を受け止める	・お客様が満足をする心理を読み取り、お客様意識を醸造する。 ・お客様の当たり前前を徹底的に提供する姿勢を身につける。	【講義】 【GD】お客様の当たり前
0:50	3. 目配り、気配り、思いやりの伝え方 ・お客様との関わりを振り返る ・場面ごとの目配り、気配り、思いやり	・お客様との日常の関わりの中で提供できるおもてなしや場面ごとに実施できる気配りや目配りをGDで導き出す。	【GD】お客様との関わり
1:20	4. 五感で捉える印象、構成要素と影響力 ・お客様が感じるあなたの印象とは ・五感で捉える印象の重要性	・印象の構成要素を知り、毎日の生活の始まりに利用者様が感じる印象の重要性と好印象を得るためのポイントを知る。	【講義】
1:30	5. 視覚要素で伝えるおもてなしの気持ち ・身だしなみとおしゃれの違い ・場面に応じて表情を使い分ける ・信頼感を高めるお辞儀と立ち居振る舞い	・お客様に視覚要素で安心感や信頼感を提供することを目指す。 ・演習の中で身だしなみ、表情、立ち居振る舞いを体得する。	【講義】 【実習】身だしなみチェック 【演習】表情とお辞儀
2:10	6. 声+言葉で伝える思いやりの気持ち ・あいさつで心の扉を開く ・接客7大用語に想いを込める ・言葉を「使う」から「遣う」へ ・敬語と心を近づける魔法の言葉	・聴覚要素で思いやりの気持ちを伝える方法を身につける。 ・1つひとつのあいさつ言葉を取り上げて、気持ちのこもったあいさつを提供できるスタッフを育成する。 ・気持ちよく受け止められる接客用語や表現方法を習得する。	【講義】 【実習】接客7大用語 【実習】敬語と婉曲表現
3:00	7. 総合ロールプレイング		
3:50	●まとめ ・研修の振り返りと質疑応答	・振り返りシートを使用した研修の振り返りと質疑応答を行う。	【実習】振り返りと目標設定
時間	学習内容	目的	進め方
4:00	8. お客さまと心の距離を近づける方法とは ・コミュニケーションの仕組みとなりたち ・発信者と受信者の心構え ・コミュニケーションの3本柱	・コミュニケーションの仕組みと成り立ちを理解する。 ・お客様との心の距離を縮める技術、空間管理を習得する。	【講義】
4:30	9. 観る力、きく力、伝える力が信頼関係を作る ・言葉の裏側を察するための観察力 ・3つのきき方で関係が変わる ・聞く、聴く、訊くの使い分け ・傾聴力と質問力を伸ばす ・LIKE効果で信頼を得る ・話の効果はお客様が決める ・お客様の印象に残る話し方	・お客様の心の奥を察する観察力、相手を受け入れる聴き方や相手の心を開く聞き方、相手の心に届く言葉づかいなどの信頼関係の築き方を神経言語プログラミングに基づいて学ぶ。	【講義】 【演習】3つのきき方 【演習】LIKE効果
6:00			