

## 接客力向上研修 プログラム例

項目	実施内容	進め方
<b>●接客力の向上でお客様とスタッフから選ばれるお店をつくる</b>		
「接客」と「接客」の違い	「接客」と「接客」の違い、接客の意味を理解する	講義／討議
接客力の向上で「信頼」を勝ち取る	信用と信頼の違いや接客と信頼の関係性を知る	講義／討議
接客力のお客様から選ばれるお店とは	顧客満足度につながる接客力向上のポイントを学ぶ	講義／討議
快適な空間を作るための3つの要素	お客様の目線で店内の接客ポイントを観察する	講義／討議
<b>●接客の五原則で人とお店の印象を高める</b>		
お客様が受け取る3段階の印象	3段階で決まる印象を五感に当てはめて考える	講義／討議
身だしなみは無言のおもてなし	身だしなみ基準を明確に策定することで印象を高める	講義／演習
安心感を提供する3つの表情	お客様に安心感を提供する表情を体得する	講義／演習
挨拶とお辞儀でおもてなしを伝える	お客様を大切に想う気持ちが伝わる挨拶を実践する	講義／演習
振る舞いの質 0.1秒の余韻で決まる	丁寧さが伝わる手の使い方、イエスの動作を習得する	講義／演習
言葉づかいは気遣いの表れ	言葉づかいの基本である敬語表現の種類を学ぶ	講義／演習
お客様に伝わりやすい言葉えらび	クッション言葉と依頼形、肯定表現の手法を習得する	講義／演習
間違いやすい接客用語を徹底マスター	明日から現場で活かせる接客用語の知識を身につける	講義／演習
<b>●お客様と心の距離が縮まるコミュニケーション術</b>		
接客とコミュニケーションの関係	コミュニケーションの仕組み、接客との関係性を学ぶ	講義／討議
言語と非言語のコミュニケーション	コミュニケーションにおける言語と非言語の役割を知る	講義／討議
お客様の信頼を得るための「観察力」	お客様の言葉の裏側を読み取る「観察力」を習得する	講義／演習
相手に伝わる「話し方」3つのコツ	声の質を上げて、お客様への案内スキルを高める	講義／演習
3つの「きき方」で人間関係が変わる	お客様と良好な関係を築く「きき方」を身につける	講義／演習

項目	実施内容	進め方
<b>●電話対応がお店の第一印象を左右する</b>		
電話対応の10の心構え	電話対応の第一印象を高める10の心構えを理解する	講義／演習
「笑顔の第一声」で伝わる歓迎の気持ち	好印象を持たれる第一声の言葉選び、声の質を学ぶ	講義／演習
お客さまの信頼を得る取り次ぎ方の基本	取り次ぎ電話で信頼を得るための知識を習得する	講義／演習
取次者不在のときに電話の質が表れる	取次者不在時の対応力で他店舗との差別化を図る	講義／演習
予約電話、問い合わせ電話の受け方	業種別に予約電話や問い合わせ電話の受け方を学ぶ	講義／演習
事前準備が8割、電話のかけ方の基本	コスト(費用、時間)を大切にされた電話のかけ方を学ぶ	講義／演習
<b>●ファンづくりにつながるクレーム対応の心構えと基本</b>		
顧客満足と苦情、クレームの関係性	苦情、クレームが起きるお客さま心理を理解する	講義／討議
一次対応者と二次対応者の役割	一次対応と二次対応に求められる役割の違いを知る	講義／討議
苦情、クレーム対応の5つの心構え	苦情、クレームを大きくしないための心構えを学ぶ	講義／演習
苦情、クレーム対応の6つのポイント	お客さまの心情に沿うための6つのポイントを理解する	講義／演習
確実な報連相でクレームを最小限にする	報告、連絡、相談をスムーズに行うためのコツを学ぶ	講義／演習
クレームの共有で再発防止につなげる	クレームを共有することの重要性、必要性を理解する	講義／演習
事例研究でクレームをお店の財産にする	事例を使って「心情理解」「応対策」「防止策」を考える	講義／演習
<b>●お迎えからお見送りまでの総合ロールプレイング</b>		
総合ロールプレイング【準備】	お客さま設定も含めた、ロールプレイングの準備を行う	講義／討議
総合ロールプレイング【実践】	前項の設定に沿ったロールプレイングを実施する	ロールプレイング
総合ロールプレイング【フィードバック】	自己評価、他者のフィードバックで接客向上につなげる	講義／討議

※研修時間は**1回2時間～8時間**、研修回数は**1回～複数回**での実施が可能です。

※上記の研修プログラムは一例です。

お店やスタッフの現状、ご要望を伺ったのちに**貴社だけのオリジナルプログラム**を作成します。