

| 項目 | 実施内容 | 進め方 |
|--------------------------------------|----------------------------|----------|
| ● 接客力の向上でお客様とスタッフから選ばれる会社をつくる | | |
| 「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 |
| 声と言葉でお客様の「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会社とは | 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 |
| ● 会社の第一印象を高める電話対応の基本 | | |
| 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 |
| 声のトーンと話し方でおもてなしを伝える | 声の強弱、高低、話し方のスピードを効果的につかう | 講義／演習 |
| お客様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 |
| ● 電話対応に求められる5つのコミュニケーション力 | | |
| お客様の信頼を得るための「理解力」 | お客様の要望を素早く把握する「理解力」を習得する | 講義／演習 |
| お客様の心に寄り添う「共感力」 | お客様の言葉に反応して寄り添う「共感力」を習得する | 講義／演習 |
| お客様のニーズを引き出す「質問力」 | お客様の潜在ニーズを引き出す「質問力」を習得する | 講義／演習 |
| お客様の購買意欲を高める「説明力」 | お客様の欲しい情報を提供する「説明力」を習得する | 講義／演習 |
| お客様の悩みを解消する「提案力」 | お客様がやってみようと思える「提案力」を習得する | 講義／演習 |
| ● オープニングからクローリングまでの総合ロールプレイング | | |
| 総合ロールプレイング【準備】 | お客様設定も含めた、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品質向上につなげる | 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。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。