

## 接遇&ビジネスマナー研修 プログラム例

項目	実施内容	進め方
<b>●会社の代表としての「責任意識」と「接遇意識」を育てる</b>		
ビジネスにおける接遇意識の重要性	ビジネスにおける「接遇」の意義を理解する	講義／討議
接遇力の向上で「信頼」を勝ち取る	信用と信頼の違いや接遇と信頼の関係性を知る	講義／討議
会社の仕組みと求められる人材像	会社の一員として求められる人材について考える	講義／討議
社会人として求められる能力とは	社会人基礎力分析を通じて、強みと課題を導き出す	講義／演習
組織における報告・連絡・相談の必要性	報告連絡相談のポイント、確認という新たな視点を知る	講義／演習
<b>●印象をコントロールして印象力を高める</b>		
お客さまが受け取る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	お客さま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	お客さま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
お客さま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
間違いやすいビジネス用語をマスターする	明日から活かせるビジネス用語の知識を身につける	講義／演習
<b>●相手との心の距離が縮まるコミュニケーション術</b>		
接遇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、接遇との関係性を学ぶ	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
お客さまの信頼を得るための「観察力」	お客さまの言葉の裏側を読み取る「観察力」を習得する	講義／演習
お客さまに伝わる「話し方」3つのコツ	声と伝え方の質を上げて、説明力や伝達力を高める	講義／演習
3つの「きき方」で人間関係が変わる	お客さま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>●会社の印象を高める来客対応と訪問対応のマナー</b>		
お客さまを迎える前の準備と心構え	部屋の用意、当日のアポイントの確認などを学ぶ	講義／討議
ご案内のポイントと席次のルール	案内時の立ち位置、ケースごとの席次のルールを知る	講義／演習
パターン別、スマートな名刺交換の方法	パターンごとの名刺交換の方法や名刺の扱い方を学ぶ	講義／演習
お見送りと片づけまでがおもてなし	お客さまの印象に残る丁寧なお見送りを習得する	講義／演習
企業を訪問する際の準備と心構え	訪問の事前準備、訪問時の留意点などを理解する	講義／討議
受付、待機時の振る舞いに質が表れる	会社の代表として相応しい振る舞い、態度を体得する	講義／演習
<b>●ビジネスにおける文字でのコミュニケーション力</b>		
ビジネスメールの基本的な構成とマナー	好印象を持たれるビジネスメールの構成とマナーを学ぶ	講義／討議
想いの伝わる書き言葉の選び方	ビジネスメールで求められる語彙力、表現力を養う	講義／演習
知っておきたい携帯メールのマナー	社内外の相手に対する携帯メールの使い方を理解する	講義／演習
ビジネス文書の必要性和作成ルール	ビジネス文書の種類、文書作成のルールを習得する	講義／演習
手紙のマナーとはがきの扱い方	手紙の基本的なマナー、はがきの種類や書き方を学ぶ	講義／演習

※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。