

**一般企業向け  
人材育成カリキュラム  
ベーシック版**

- 接遇対応研修

**JMI**

**株式会社 日本マネジメント協会（中部）**

**JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE**

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL [jmi.145@aioros.ocn.ne.jp](mailto:jmi.145@aioros.ocn.ne.jp) URL <http://www.jmi-web.co.jp>

# 接客対応研修

## 研修目的

顧客満足を高める接客とはどのようなものなのか、具体的なしぐさ、行動におととして確認し、相互の円滑なコミュニケーションを目指す。

## 研修内容

対象者：一般社員～中堅社員

|       | 内 容   |
|-------|---|
| 9:00  | <b>1. CSに基づく接客</b><br>～顧客が心地よいと感じる対応はどんな対応か～<br>1) 忘れられない対応<br>2) 私たちが実践している事<br>3) 感じが良いかどうか、決めるのはお客さま<br><b>2. CS接客の心構え</b><br>～顧客の期待は何を期待しているのか～<br>1) 組織やあなたへの評価は、ここで決まる<br>2) ノンバーバルコミュニケーションの重要性<br>3) 好感度の高い言葉遣い   |
| 12:00 |   |
| 13:00 | <b>3. 正確に、更に深く理解するスキル</b><br>1) 言葉に表れない思いをキャッチする<br>2) 傾聴スキル<br>3) 質問スキル<br>4) 要望を把握するためには<br><b>4. 正確に、わかりやすく伝えるスキル</b><br>1) 相手の状態を観察する<br>● 相手の「聴く」態勢は整っているのか<br>2) 会話の構造<br>● 雑談から入る説明があってもよい<br>● 伝えたいことを明確に伝えるポイント<br>● PREP法／ホールパート法<br>3) 積極的に使いたい言葉<br>4) 好感度を高める少しの工夫<br><b>5. 電話対応のポイント</b><br>1) 目に見えない対応の落とし穴<br>2) 電話対応のプロが実践するポイントは<br><b>6. 対応場面を想定して(ロールプレイング)</b><br><b>7. まとめ</b><br>● 行動目標の発表 |
| 16:30 | <b>閉講</b>   |