

**一般企業向け
人材育成カリキュラム
ベーシック版**

【コンサルティング】

● **接遇応対向上プラン**

～集合研修＋応対現場での実践～

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 URL <http://www.jmi-web.co.jp>

接客対応向上プラン ～集合研修＋対応現場での実践～

1. 集合研修(3時間)

対象者:一般社員～中堅社員

1. 研修目的

顧客満足の立場から接客の基本を再確認し、顧客と社員の信頼関係作りに役立てる。

《研修で期待できる効果》

- ・ 顧客満足以立つ接客の重要性について、全員に共有していただけるようになります。
- ・ 接客の基本を再確認し、自信を持って応対に向かえるようになっていただきます。
- ・ 接客マインドを基本に置き、職場や顧客の状況に合わせた対応が出来るようになります。
- ・ 接客の重要性を理解し、職場で率先垂範できる意識と技術を身につけます。

2. 研修内容

	内 容
3時間	<p>1. CSに基づく接客とは【講義、ペアワーク】</p> <p>1) CSとは</p> <p>2) 顧客が期待するもの</p> <p>3) 私たちが日々の職務の中、実践できるCSは何か</p> <p>2. 接客スキルの再確認と実践【講義、ロールプレイング】</p> <p>1) 今、なぜ接客か ～顧客の声、クレーム原因の分析から～</p> <p>2) 接客の実践がもたらす効果</p> <p>3) 接客の良し悪しを決める要素は何か</p> <p>4) 基本確認とレベルアップ < 一つ上のレベルを目指して ></p> <p>① 挨拶言葉と基本用語 ～間違いやすい言葉遣い～</p> <p>② 電話応対 ～誤りやすい判断～</p> <p>③ 歓迎姿勢の表明の仕方 ～気づきにくい立ち居振る舞い～</p> <p>④ その他</p> <p>5) 自己チェックと今後の行動確認</p> <p>3. まとめ【講義】</p>
	閉講

受講者
選抜

2. 接客現場での実践: 3時間、実施報告: 45分

研修目的

窓口の現場で実践している対応を客観的な視点で確認し、社員に対してフィードバックを行うことで、職場全体の接客レベルアップを目指す。

研修で期待できる効果

- ・普段の対応を、顧客はどのように感じているのか、顧客の視点を知ることができるようになります。
- ・良い対応を認識することで、自信を持って窓口立つことができるようになります
- ・改善する対応について、具体的な改善方法を知ることができます。
- ・職場全体で、「良い対応」と「改善する対応」を明確に共有することができるようになります。

研修内容

接客現場確認

《全体像》

社員の普段の窓口対応を講師がチェックし、社員にタイミングよく、指導・アドバイスをを行います。

《チェック項目》

- 総合的な印象
- 接客に基づく具体的な言動・振る舞い(挨拶・言葉遣い・態度・表情・身だしなみ)
- 円滑なコミュニケーション(正確な聞き取り・的確な説明)

個別アドバイス

《アドバイス方法》

- 出来ている点についての承認を、具体的に行います。
(どんな点が効果的なのか、どう影響があるのか)
- 改善を要する点には、コーチング的手法を取り入れながら、本人の気づきを促します。

実施報告・講評

《所属長への報告》

- 職場の状況報告
 - ◇ 社員の対応
 - ◇ 職場づくり
- 在るべき姿の共有
 - ◇ 出来ている点の強化
 - ◇ 問題点の改善
- 今後の OJT 指導のポイント
 - ◇ 社員全体への指導
 - ◇ 社員に合わせた指導

※ 「集合研修+対応現場での実践」の組み合わせがベストですが、「対応現場での実践」のみでも実施は可能です。