

接客対応研修

～接客リーダー編(3時間)～

【企画書】



株式会社 日本マネジメント協会(中部)

〒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 <https://www.jmi-t.co.jp>

接遇応対研修 ～接遇リーダー編（3時間）～

対象者（目安）：中堅職員～管理・監督者

1. 研修の目的

接遇リーダーとして、職場全体のCS向上を推進する立場にある方が、自らの接遇スキルを再確認した上で、職場全体のスキル向上を進めていくための手法を学ぶ。

2. 研修内容

	カリキュラム概要
3時間	1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向 【講義】 1) CS（住民満足）を高めることの重要性を整理する 2) 職場での現状について把握する
	2. CSを支える基本マナーを振り返る 【講義、ロールプレイング】 1) 接遇の基本マナー ～第一印象の大切さを伝える～ <ul style="list-style-type: none">● 表情、身だしなみ、立ち居振る舞い等● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等 2) 具体的な場面での接遇応対 <ul style="list-style-type: none">● 来客応対のポイントと事例に基づく「来客応対」の流れ● 電話応対のポイントと事例に基づく「電話応対」の流れ
	3. 接遇リーダーとして、いかに職場全体の接遇能力を向上させるか 【講義、ロールプレイング】 1) リーダーに求められること、心がけること 2) 聞き方、ほめ方、叱り方、伝え方 ～上手なフィードバックのために～
	4. 職場内が一つの目的に向かうために 【講義】
	5. まとめ 振り返り 【講義、実習】 1) アクションプラン 2) 研修の振り返り

閉講