

接客研修プログラム例

項目	実施内容	進め方
●接客とはお客さまにとって快適な空間を提供し続けること		
接客力でお客さまから選ばれるお店とは	お客さまに快適な空間を提供するために必要なことを導き出す	講義
快適な空間を作るための <u>3つの要素</u> ※品質・接客・清潔さ	店内をラウンドしながら3つの要素のチェックポイントを知る	ディスカッション
●接客に求められるおもてなしの五原則		
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	ディスカッション
安心感を提供する4つの表情	笑顔に限らず、お客さまが安心感を得る表情を体得する	演習
あいさつとお辞儀で心が伝わる	お客さまを大切に想う気持ちが伝わるあいさつを実践する	演習
丁寧な振る舞いのコツは0.1秒の余韻	丁寧さが伝わる手の使い方、イエスの動作を習得する	演習
言葉づかいは気遣いの表れ	お客さま対応の中でよく遣う言葉や言い回しへの理解を深める	演習
●おもてなしの五原則、徹底マスターロールプレイング		
お客さまの来店からお見送りまでの流れ	お客さまの来店からお見送りまでの流れを体得する	演習
●店舗の印象を左右する電話対応		
電話対応の心構えと基本スキル	電話対応者の影響力と基本スキルへの理解を深める	講義
笑顔の声と第一声で印象の8割が決まる	演習のなかで声を使った印象コントロール方法を学ぶ	演習
●好感度の高い電話対応、徹底マスターロールプレイング		
店舗の電話対応の現状把握	事前に録音した電話対応を使用して現状把握を行う	講義
予約受付と取次ぎを徹底マスターする	全スタッフがスムーズな予約受付と取次ぎを体得する	演習

※上記研修プログラムは一例です。事前見学後に貴社だけの個別プログラムを作成します。