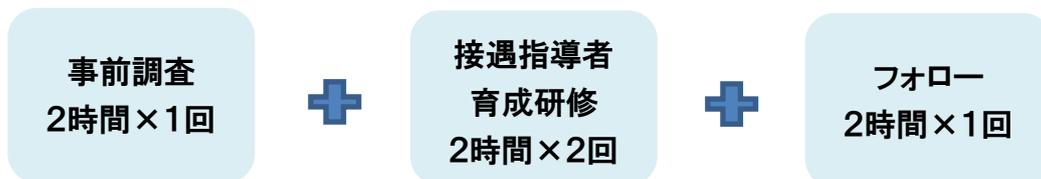


	学習内容	目的
一回目	<b>●トレーナーとしての第一歩を踏み出す</b>	
	トレーナーの役割と心構え	トレーナーの立ち位置、関わるときの姿勢などを再確認する
	トレーナーのあるべき姿とは	あるべき姿を明確にし、自信を持って接客教育に関われるようになる
	<b>●自分の言葉で接客について語れるようになる</b>	
	接客の意味と会社の目指すところ	会社として接客教育を行う目的を自分の言葉で語れるようになる
	接客力でお客さまから選ばれるお店とは	店舗の接客を客観的に捉えて改革していくための視点を身につける
	快適な空間をつくるための3つの条件	お客さまに快適を提供するための直接的、間接的な接点を理解する
	<b>●一つひとつの接客に対する「理由」を伝えられるようになる</b>	
	身だしなみは無言のおもてなし	身だしなみ基準を明確化して全員に浸透させる仕組みを考える
	安心感を提供する4つの表情	対面時だけでなく、非対面時の表情の重要性を伝えられるようになる
	あいさつとお辞儀で心が伝わる	接客場面に応じた挨拶とお辞儀の取り入れ方を伝えられるようになる
	丁寧な振る舞いのコツは0.1秒の余韻	仕草や振る舞いで丁寧さの表現方法を伝えられるようになる
	言葉づかいは気遣いの表れ	接客場面でよくつかう言葉や柔らかい言い回しへの理解を深める
	<b>●会社の印象を左右する電話対応スキルを向上させる</b>	
電話対応の心構えと基本スキル	各店舗の対応品質向上のために基礎スキルの底上げ方法を学ぶ	
電話対応の品質向上への取り組み	全スタッフがスムーズな電話対応を行えるようにマニュアル整備する	
二回目	<b>●スタッフとの関係は刺激と反応、関わり次第で相手の反応が変わる</b>	
	トレーナーに求められるコミュニケーション力	現場スタッフのやる気を引き出す関わり方への理解を深める
	スタッフの心の声を読み取る「観察力」	スタッフの言葉の裏側にある気持ちを読み取れるようになる
	スタッフの想いを受け止める「傾聴力」	スタッフが話したくなるような聴き方、質問力を身につける
	スタッフが話を聴きたくなる「伝え方」	スタッフが話に興味を持ってやってみようと思える伝え方を体得する
	<b>●接客力向上のための仕組みをつくる</b>	
	接客教育と接客研修の違いとは	接客教育における研修の位置づけと接客教育の全体像を理解する
	接客教育計画の作り方と進め方	接客教育計画を立てる際の留意点や進めるなかでのポイントを学ぶ
	接客教育におけるマニュアルの位置づけ	会社の基準を設けてマニュアル化すべき項目について整理する
	【実習】自社の接客教育計画を作成する	研修で学んだ内容をもとに、接客教育計画の作成実習を行う

★事前調査・研修・フォロー全4回：216,000円(税込) 交通費：大阪市内～会場(実費)



※事前調査と1回目の研修は同日に実施可能です