



お客様にご満足いただけるサービスを目指して・・・

サービス業の基本はお客様に心から満足していただくことにあります。

正社員はもちろん、パート、アルバイトの方々なども直接お客様と接するため、その態度が顧客満足に大きくかかわります。

ひとりひとりが会社やお店の代表としてお客様と接する際のマナーをお伝えします。

サンプルカリキュラム(6時間×2日コース)



研修の 目的

1. 接客人としての意識改革
2. 接客人として必要なスキルを身に付ける
3. 事前期待を超えた顧客満足につながる接客方法を学ぶ

研修の 特徴・ポイント

1. ビデオ撮影による自己の動作のチェックを行う
2. 電話対応訓練機による実践的な訓練
3. 「心・技・体」トータルで実践に沿ったロールプレイング

研修の 成果

1. 接客マニュアル通りだけでなく応用を利かせた接客対応の習得
2. お客様の期待を上回る最高のおもてなしについて熟考できる力を養う
3. 売り上げ拡大につながる接客人としての良い接客の習得

研修内容



第1日目

- ・接客の心構え
- ・第一印象の決定ポイント
～服装と身だしなみのマナー～
- ・コミュニケーションの第一歩
～笑顔と挨拶のマナー～
- ・敬意の心を表現する
～お辞儀のマナー～
- ・店舗の印象を決定する
～お出迎えと案内のマナー～
- ・再来店につながる
～お見送りのマナー～

第2日目

- ・好感度の高い
～会話・言葉づかいのマナー～
- ・声だけが頼り
～電話対応のマナー～
- ・実際の接客
～所作の基本とロールプレイング～
(物品販売及び飲食の所作)

研修内容やお時間などは、ご相談に応じます。
また、研修講師料は受講人数・研修時間により異なります。別紙「研修講師料一覧表」をご覧ください。

 **トータルマナー株式会社**

〒662-0834 西宮市南昭和町 5-15
Tel 0798-65-2134・FAX 0798-65-2636
E-mail info@manner.co.jp
URL <http://www.manner.co.jp>