

接客研修プラン例

ねらい：マナーの本質を理解、実践を通して、
接客マナーを身につけることにより、魅力的な人材になる

	内 容	形態
午前	<p>～おもてなしの心を学ぶ～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーション 言葉をプレゼントにして相手に届けて、 受講者間での関係性を構築しモチベーションアップ ・「マナーの5原則」を知る 表情・挨拶・身だしなみ・言葉遣い・立居振る舞い ・おもてなしを創造する 「目・耳・声・言葉・心・手・足」の7つを意識 	講義 演習
	昼休憩	
午後	<p>～職場での相互理解と、働く意識の向上～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームワーク向上ゲーム コミュニケーションの種類を理解 ・話し方・言葉遣い より丁寧な言い回し・話し言葉・書き言葉 ・来客マナーの実践 一杯のお茶で来客の心を掴む ・顧客満足から顧客感動へ 実際に体験した心に残るエピソードを共有 	講義 演習