

# 接客応対マナー研修

## 研修の目的

- ① よりレベルの高い、上質な接客応対を目指すこと
- ② 付加価値を創り出すマナーを学び身に付けること

### ■プログラム(3時間)

時間	項目	内容
3H	●オリエンテーション&アイスブレイク	・講師挨拶 ・研修の目的と進め方 ・アイスブレイク
	●社会変化に伴うお客様の意識の変化と期待 【グループ討議】	・お客様の期待に沿ったサービスとは？ ～ディスカッション～
	●サービスの基準3つの視点 【講義】	・サービスの基準3つの視点とは ①基本的サービス ②期待的サービス ③創造的サービス
	●現状振り返りチェック 【個人ワーク】	①あいさつ(訪問時、お出迎え時 等) ②身だしなみ ③応対時の表情 ④応対時の態度とふるまい ⑤お見送り ⑥電話応対
	●付加価値を創り出す接客応対 【講義&実習】	・サービスとホスピタリティの違いとは ・付加価値創出のカギ“ホスピタリティ” ①第一印象を高める ②身だしなみの鉄則 ③ふるまい・表情で 「おもてなしの心」がわかる ④言葉づかいと「話し方」「伝え方」 ⑤お見送りの挨拶 * 都度トレーニングあり
	●上質な電話応対 【講義&実習】	・企業の代表であるという意識 「私たちは、企業の顔です！」 ・電話応対のマインド ・電話の10の基本 ・ケース別基本電話応対 ・電話応対ロールプレイング
	●研修のまとめ	

## 講師紹介

担当講師 南雲 孝子 (Nagumo Takako)

【略歴】元大手航空会社国際線客室乗務員。キャビンコーディネーター時代の約3年間、ファーストクラス専属乗務員として数多くのVIPフライトを経験。CS(顧客満足度)リーダーとして、グッドコメント獲得数1位で本部長表彰を受賞。

【資格】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会「電話応対技能検定」指導者級、キャリアコンサルタント(国家資格) 等