

講師派遣

外国人向け 接客 & ビジネスマナー研修

基本プログラム BASIC PROGRAM

●おもてなしとは	心のあり方について学び、顧客満足度について理解を深めます。
●おもてなしの心	「お客様の声」に徹底的にこだわっているANAの「おもてなしの心4S」をお伝えします。
●ビジネスマナー	第一印象・オフィスマナー・立ち居振舞い・電話応対・席次・名刺交換・会社訪問・社内顧客の8項目。
●演習	「おもてなしの心」を表現することを演習し体感します。
●まとめ	今後の目標を明確にします。

カスタマイズ例 CUSTOMIZATION EXAMPLES

■2日コース	おもてなし&ビジネスマナー研修 スタッフ向け
●おもてなしとは	ANAの事例を交え顧客満足度について学びます。
●おもてなしの心	「お客様の声」に徹底的にこだわっているANAの「おもてなしの心4S」をお伝えします。
●ビジネスマナー	第一印象・オフィスマナー・立ち居振舞いの3項目。
●演習	事例「お客様のお迎えからお見送りまで」で表現を学びます。
●ビジネスマナー	社内顧客の1項目。職場における社内顧客の視点についてお伝えします。
●まとめと今後の目標	今後の目標を明確にします。
■4時間コース	中国人スタッフ向け「あいさつ」からはじめるCS研修
●第一印象	第一印象の大切さを分かりやすい事例を交えてお伝えします。
●おもてなしの心4S	ANAの培った4Sをお伝えします。
●演習	1つの事例「お声がけする(あいさつ)」を用いて心を表現することを体感します。