

講師派遣

## 接客 & マナー研修

### 基本プログラム BASIC PROGRAM

|            |                                |
|------------|--------------------------------|
| ● 接客の基本    | 接客とは…ANAの6つのS                  |
| ● 第一印象     | 自身の強み・弱みの確認、第一印象UPのための目標設定     |
| ● 立ち居振舞い   | 好感・信頼を与える立ち居振舞い                |
| ● 言葉遣いと話し方 | 敬語の基本、感じの良い聴き方・話し方、コミュニケーションとは |
| ● ビジネスマナー  | アポイントメントのとり方、紹介のマナー、お茶の出し方、席次  |
| ● 電話の応対    | 電話の受け方・掛け方・引継ぎ方                |

### カスタマイズ例 CUSTOMIZATION EXAMPLES

|             |   |
|-------------|---|
| ■ 4時間コース    | 店舗のリーダークラス 接客対応力ブラッシュアップ 10名対象                        |
| ● 接客の基本     | 接客とは…ANAの6つのS   |
| ● 感じのよい話し方  | 感じの良い聴き方・話し方、より良いコミュニケーション                            |
| ● 立ち居振舞い    | 立ち方、お辞儀、など立ち居振舞いを場面設定の上で体得する                          |
| ● ロールプレイ    | 事例を設定し、対応力を確認するためにロールプレイを実施、VTR収録・視聴する                |
| ■ 2日コース     |   |
| ● 接客の基本     | 接客とは…ANAの6つのS、CS向上のために                                |
| ● 第一印象      | 自己紹介の模様をVTRに収録し、自身の強み・弱みの確認、印象を高めるための改善               |
| ● 立ち居振舞い    | 好感・信頼を与える立ち居振舞い                                       |
| ● 言葉遣いと話し方  | 敬語の基本、感じの良い聴き方・話し方、よりよいコミュニケーションのポイント                 |
| ● 電話の応対     | 電話の受け方・掛け方・引継ぎ方、ロールプレイ                                |
| ● ビジネスマナー実践 | アポイントメントのとり方、紹介のマナー、お茶の出し方、席次、流れの実習をVTRに収録し、各自の改善点を確認 |