


## お客さま好感度を高める「接客マナー養成講座」

- 1. ネライ :** 商品品質がよくても接客品質が悪いと、苦情やクレームのもとになったり、顧客のリピーター利用が減ったりします。最終的には顧客の喪失につながります。そこで、ある一定の高いレベルの接客品質を、接客の当たる社員全員が共有する必要があります。
- 本研修では成功事例や失敗事例を広く知り、自社の苦情・クレーム情報を活用し、接客ポイントを「頭」と「体」で理解し会得できます。

- 2. 対 象 :** 接客機会のある若手、中堅社員

- 3. カリキュラム :** (研修日数 : 2 日)

研修メニューに戻る場合は、左上のブラウザの戻り矢印  をクリックしてください。

|     | 研修内容   | 研修の方法                      |
|-----|--|----------------------------|
| 第一日 | <b>1. 接客とは</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「おもてなしの心」が言葉づかい、態度・動作の違いをつくる</li> <li>・CS (顧客満足) に占める接客の大きさが、企業格差をつくる</li> </ul>  | 情報提供                       |
|     | <b>2. 求められる社員像</b> <p>～お客さま目線で、期待される社員像を追求しよう～</p> <p>★私がお客様なら、社員から何をして欲しいだろう</p>  | 情報提供                       |
|     | <b>3. CS (顧客満足) の構造を考える</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あって当たり前のサービスとは</li> <li>・感動を生むサービスとは</li> <li>・CS を体系化すると</li> </ul> <p>★今まで経験した最高のサービスとは…、感じたこと</p> <p>★今まで経験した最悪のサービスとは…、感じたこと</p> | 情報提供<br>演習                 |
|     | <b>4. ネゴ準備 : 情報収集とシナリオ作成</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第一印象、人は見た目や聞いた耳で相手を90%判断する</li> <li>・話す、聞く態度・動作で気をつけること</li> <li>・お客様をお迎えするからお送りするも出の基本</li> </ul> <p>★あなたの接客度チェック、修正ポイント</p>       | 情報提供<br>演習<br>ロールプレ<br>VTR |

|     | 研修内容  | 研修の方法   |
|-----|---|---|
| 第二日 | <p><b>5. あるべき接遇を求めレベルアップしよう</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の3S (Smile, Smart, Speedy) が求めること</li> <li>・おもてなし感動はこうつくられる</li> <li>・美しい言葉、美しい所作は一生の財産</li> <li>☆美しい言葉、美しい所作の実演研究</li> </ul> <p><b>6. 苦情・クレーム対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「接遇品質」のワルサがつくる顧客の不信</li> <li>・苦情・クレームが社員を鍛える</li> <li>・苦情・クレームの対応と教訓の活かし方</li> <li>☆苦情・クレーム受付対応者の役割と重視すること</li> </ul> <p><b>7. 接遇マニュアルをつくろう</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇マニュアル作成の手順</li> <li>・みんなで徹底、更にレベルアップするには</li> <li>☆自社の接遇マニュアルをつくる</li> </ul> | <p>情報提供</p> <p>演習<br/>                     ロールプレ<br/>                     VTR</p> <p>情報提供</p> <p>演習<br/>                     ロールプレ<br/>                     VTR</p> <p>情報提供<br/>                     演習</p> |

\* 気付きを深めるため、事前に CS 調査や監査モニタリングの実施をお勧めします。

\* 研修会場には大きなミラーや VTR 撮影設備をご用意いたします。

\* サブテキストとして「業務別社内マニュアルのつくり方・活かし方」(弊社代表コンサルタント著、中経出版刊)を使用します。

\* 研修後の監査モニタリングや接遇マニュアルの作成支援ができます。