

5. 接遇マナー研修 5 時間



00:00	<p>1. 接遇の基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇の意義（顧客満足から顧客感動へ） ・優れた接遇 4 つの条件 「親切・丁寧・正確・迅速」 <p>2. 接遇マナー 5 原則 第一印象は 6 秒で決まる</p> <p>1) 身だしなみ</p> <p>2) あいさつ</p>
01:30	<p>3) 表情 ※顔の体操</p>
	休憩
01:40	<p>4) 態度・動作</p> <p>【演習】 迎え方・ご案内・お辞儀・名刺交換 ドアの通過・お茶の出し方・お見送り・席順</p>
03:00	
	休憩
03:10	<p>5) 言葉づかいと話し方</p> <p>①言葉づかい</p> <ul style="list-style-type: none"> ●クッション言葉・接客用語 ●敬語のつかい分け 尊敬語・丁寧語・美化語・謙譲語 I ・謙譲語 II <p>【演習】 敬語のセルフチェック</p> <p>②感じのいい話し方</p> <ul style="list-style-type: none"> ●肯定的な話し方 <ul style="list-style-type: none"> ・肯定表現 ・上向きな表現 ・マイナスイラス法 <p>【演習】 肯定表現に変換する練習</p> <ul style="list-style-type: none"> ●クッション言葉＋依頼形 ●傾聴（相手の意図・感情を受け取る聴き方）
05:00	まとめ

本研修は、マンツーマンにて、平日・土日・祝日 10:00～18:00 内に開催します。ご希望のお時間をお知らせ下さい。3 時間研修もご用意しています。