

～接客応対研修～



Pumpkin 人材教育センター



研修の目的

- ・CS(お客様満足)についての認識を深め、受講者同士でCS向上への想いを共有する。
- ・お客様に対応する際の、基本的対応のポイントを体得する
- ・本研修で体得したことを、実践できるよう、目標をしっかりと持つ。

カリキュラム(案) 6時間の例 (時間は応相談)

●オリエンテーション	(1)研修の目的と進め方 アイスブレイク
●CSとは 第一印象の重要性	(1)CSとは何か? 自社にとってのCS (2)身だしなみチェック (3)明るい笑顔の作り方/あいさつの徹底 (4)美しい姿勢/お辞儀の仕方
●接客(来客時)における 対応のポイント	(1)ご案内のポイント (2)ハキハキとした受け答え(発声トレーニング含む) (3)お茶の入れ方・出し方 (4)物の扱い方・指し示し方
●総合ロールプレイング (ビデオ録画・再生による検証)	(1)それぞれの現場シーン(事務所・店舗・ショップ)に あわせて実践ロールプレイング ※ビデオを再生しながらフィードバック
●まとめ	(1)本日の研修を振り返り、自身の強みと改善点を抽出して 目標を設定し、宣言。

※カリキュラム内容は、変更になる可能性があります。

