

CS向上研修カリキュラム(例：全4回)

1日目

	項目	内容と進め方
3 時 間	■オリエンテーション ・研修のねらいと全体の流れ説明 ・受講者自己紹介 「仕事において心掛けていること」 「お客さまのために実践していること」 1. おもてなしの心 ・職場を取り巻く環境 ・お客さまの気持ちに応えるための私たちの役割となすべきこと ・おもてなしの心を表わす 2. おもてなしの心を表わす表情トレーニング ・笑顔と真顔の違いと効果 ・笑顔のポイント 3. おもてなしスキルトレーニング ・立ち方、歩き方、すれ違いざまの挨拶 ・接客用語トレーニング ・効果的な挨拶 ・アイコンタクト練習 ・お出迎え、お見送りの挨拶 4. 目標宣言 アクションプランシート記入・発表	講師より研修の目的を説明して共有することで、習得意欲を高める。 1. 対話式講義を通して、現在の職場を取り巻く環境から、自身の役割やすべきことを考え、会社がもめている『おもてなしの心』の大切さを理解し、その表し方について考える。 2. 対面2列となり、表情筋をほぐすトレーニングを行う。併せて鏡を使って笑顔づくりを実習し、笑顔をつくる際のポイントの体得を目指す。 3. おもてなしをするために必要な立ち居振る舞いや接客用語について、講師がモデル提示及びポイント説明を行い、続いて職場を想定した『おもてなしスキルの実習』を行う 4. 研修で体得したことを、次回の研修までの間に職場に戻ってからどのように実践していくか、具体的な行動目標及び計画を立て、前に出て宣言することで責任を持たせる。

CS 向上研修カリキュラム(例)

2日目

	項目	内容と進め方
3 時 間	■オリエンテーション ・本日の研修のねらい ・行動目標達成度合い発表 ・目標にしたい受講者名とその内容発表 1. 様々な事例に合わせたサービス ・お客さまに場所をどいていただく時 ・店内で寝ているお客さま対応 ・忘れ物の問い合わせ ・持ち物を紛失されたお客さま対応 ・ゴミの収集 職場のホウレンソウ 2. いつでも心のこもったサービスを提供するために ・おもてなしの心を表わすサービスの実践の振り返り ・ 問題点と解決策 3. 目標宣言 アクションプランシート記入・発表	前回の研修の際に設定した行動目標の達成度合いを発表し合い、達成度が高くない受講者についてはその原因を皆で話し合い、検証する。 併せて、受講者の中で目標にしたい受講者を1名挙げ、その理由を具体的に発表する。 1. 職場で起こりうる、様々な事例を元に、その状況に合わせた対応の仕方を発表する。発表は撮影し、講師と他者からコメントを受ける。 2. おもてなしの心を表わすためのサービスとはどのようなものか、講師モデル提示し、その後ペアに分かれてトレーニングを行う。最後に発表し、問題点がある場合はその解決策を討議する。 3. 研修で体得したことを、次回の研修までの間に職場に戻ってからどのように実践していくか、具体的な行動目標及び計画を立て、前に出て宣言することで責任を持たせる。

CS 向上研修カリキュラム(例)

3日目

	項目	内容と進め方
3 時 間	■オリエンテーション ・本日の研修のねらい ・行動目標達成度合い発表 ・おもてなしの心を体現できた受講者名とその内容発表	前回の研修の際に設定した行動目標の達成度合いを発表し合い、達成度が高くない受講者についてはその原因を皆で話し合い、検証する。 併せて、受講者の中でおもてなしの心を体現できたと思う受講者を1名挙げ、その理由を具体的に発表する。
	1. 感じ良く分かりやすいご案内 ・案内のポイント・案内トレーニング	1. 相手に良い印象を与えるご案内の体得を目指して、講師から案内のポイントを説明した後、実践でトレーニングを繰り返す。
	2. ワンポイント英会話レッスン ・挨拶 ・案内 ・分からない時の対応	2. 業務で最低限必要な英会話を確認を含めておさらいする。
	3. おもてなしの心を表わすサービスの実践 ・化粧室の問い合わせ ・横浜支店への問い合わせ ・外国のお客さま ・問い合わせ場所が分からない時	3. 講師から実践のポイントの説明及びモデル提示を行った後、ペアに分かれてトレーニングを繰り返す。途中講師が席を周り、個別にワンポイントレッスンをを行う。
	4. 目標宣言 アクションプランシート記入・発表	4. 研修で体得したことを、職場に戻ってからどのように実践していくか、具体的な行動目標及び計画を立て、前に出て宣言することで責任を持たせる。

CS 向上研修カリキュラム(例)

4日目

	項目	内容と進め方
3 時 間	■オリエンテーション ・本日の研修のねらい ・行動目標達成度合い発表 ・目標にしたいスタッフ名とその内容発表 1. 様々な事例に合わせたサービス ・お客さまに場所をどいていただく時 ・店内で寝ているお客さま対応 ・忘れ物の問い合わせ ・持ち物を紛失されたお客さま対応 ・ゴミの収集 ・職場のハウレンソウ 2. いつでも心のこもったサービスを提供するために ・おもてなしの心を表わすサービスの実践の振り返り ・問題点と解決策 3. 目標宣言 アクションプランシート記入・発表	前回の研修の際に設定した行動目標の達成度合いを発表し合い、達成度が高くない受講者についてはその原因を皆で話し合い、検証する。 併せて、受講者の中で目標にしたいと思った受講者を1名挙げ、その理由を具体的に発表する。 1. 2日目に実習した内容を改めて取り上げ、自身が習得したサービススキルを活かして確実な体得へとつなげる。講師がポイント説明、モデル提示を行った後ペアトレーニングを繰り返す。 2. いつでも、どのようなときでも心の困ったサービスを提供するためにはどうすればよいか、いままでの研修を振り返って受講者全員でディスカッションを行い、意見を共有する。問題点が出た場合はその解決策まで話し合う。 3. 研修で体得したことを、職場に戻ってからどのように実践していくか、具体的な行動目標及び計画を立て、前に出て宣言することで責任を持たせる。