

接客指導者研修骨子

ねらい

- ・職場の接客向上に必要な指導者としての役割と心構えを正しく理解する
- ・接客を指導する際に、必要なスキルを体得する

カリキュラム

1日 6時間30分コース 1クラス20名程度

●オリエンテーション

- ・研修のねらい
- ・カリキュラム紹介
- ・受講ルール

1. 接客指導者としての心構え

- ・業務における接客の意義と必要性
- ・接客指導者の役割
- ・私の接客指導者としての強みと弱み

2. 接客指導者としての基本スキル

- ・コミュニケーションのコアスキル
- ・対話トレーニング
- ・発声／発音／滑舌
- ・表情
- ・挨拶
- ・「接客スキル向上の必要性」を周知する

3. 効果的な指導方法

- ・効果的な指導方法の基本ステップ
- ・ほめ方／叱り方(アドバイス)
- ・具体的な指導例

4. 接客スキル向上を目指しての指導実践(ロールプレイング)

- (1)接客対応
- (2)電話対応 ←マニュアル内の事例を活用します

5. 接客指導者としての私のアクションプラン

- ・私の課題克服
- ・職場への水平展開