

マニュアル骨子(案)

ページ	項目	内容
P.1	表紙	接遇指導マニュアル
P.2	目次	
P.3	第1 接遇指導者としての心構え	接遇指導者としての立場、役割の認識と心構え
P.3	(1)業務における接遇の意義、重要性	最大級のサービスを提供してく上で、相手(=お客さま)の立場に立って接し、ご満足を得ていくことの重要性を理解する
P.4	(2)接遇指導者の役割と心構え	職場における接遇の管理監督者として、自らに求められている使命を理解する
P.5-6	(3)効果的な指導方法	接遇指導者として、相手(=部下)をどのように導き、接遇スキルの向上を図るかの具体的手法を学ぶ
P.7	第2 こんな時どのように指導しますか	具体的な事例を通した対応策及び指導(改善)の方法
P.7	(1)接客時 ①挨拶・言葉遣いが不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.9	②態度、案内の仕方が不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.11	③聞き方が不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.13	④話し方が不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.15	(2)電話持 ⑤受け方が不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.17	⑥取り次ぎが不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.19	⑦不在、伝言が不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.21	⑧クレームが不適切な事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.23	(3)好ましい事例 ⑨苦情への迅速な対応があった事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.25	⑩親身な対応をした事例	指導が必要な事柄の明確化と、具体的指導のポイント及び指導内容
P.26	第3 職場での接遇向上に向けての具体的取組み	職場全体及び部下に対して、接遇スキル向上を実践するための手法とその進捗管理の方法

こんなときどのように指導しますか(構成イメージ)

(1) 挨拶

少々待たされて心配になったので、窓口の人に「あとどのくらいですか？」と聞いたところ、「ちょっと待ってね・・・ああー、もう少しかかるかなー」と言われた。

指導が必要な項目

話し方

- ・お客さまの質問に復唱がない
 - ・お待ちのお客さまに対しての配慮の声かけが不足している
 - ・言葉の語尾を伸ばす
- _____
- _____

言葉遣い

- ・ちょっと待ってねー
 - ・かかるかなー
- _____
- _____
- _____

具体的な指導

動機付け

- ・話し方と言葉遣いの重要性
- _____
- _____
- _____

問題点を気づかせる

- ・状況確認「いつも～の時にどのように伝えていますか？」
「いつも～の時にどんな言葉遣いをしていますか？」
- ・気付かせる「もし～の時に～と言われたらどのような印象を持ちますか？」
- ・整理する「あなたの_____を改善することで_____です」

改善へのアドバイス

- ・具体的な改善点
- _____
- _____
- _____

手本を示す又はやらせてみる

- ・手本を示す際に注意すること
 - ・やらせる時の進め方
- _____
- _____

フィードバックと実践への促し

- ・具体的なコメント・アドバイス
ほめる、認める例
・～ができていたら「_____」
させるアドバイス
・～が不足していたら「_____」