

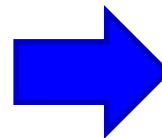
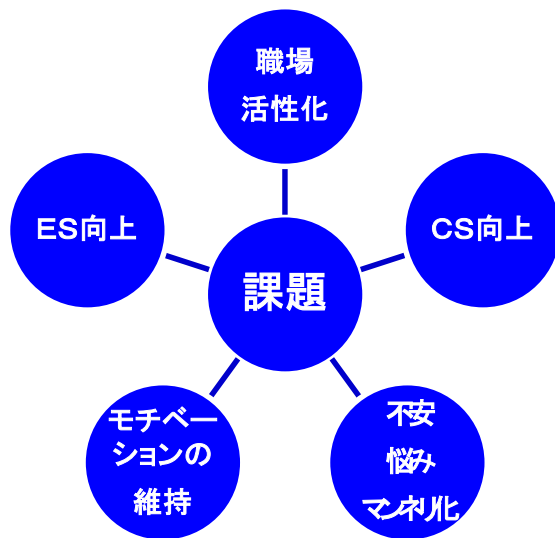
# CONTENTS

<b>1.</b>	<b>目的</b>	<b>..... 2</b>
<b>2.</b>	<b>課題と現状分析</b>	<b>..... 2</b>
<b>3.</b>	<b>目標</b>	<b>..... 3</b>
<b>4.</b>	<b>具体的な取り組み</b>	<b>..... 3</b>
<b>5.</b>	<b>研修実施案</b>	<b>..... 4</b>
<b>6.</b>	<b>スケジュール</b>	<b>..... 5</b>
<b>7.</b>	<b>費用</b>	<b>..... 5</b>

# 目的

接遇者のスキル見直し

## 課題と現状分析



### 現状分析

#### 【不足点】

- 一体感
- コミュニケーション力
- 身だしなみ
- 情報意見交換

# 研修実施案

接遇者としての印象レベルアップ

## ねらい

- ABC企業としての印象アップに加え、コミュニケーション力を高める
- 接遇の具体的な表現方法を再確認し、実施する

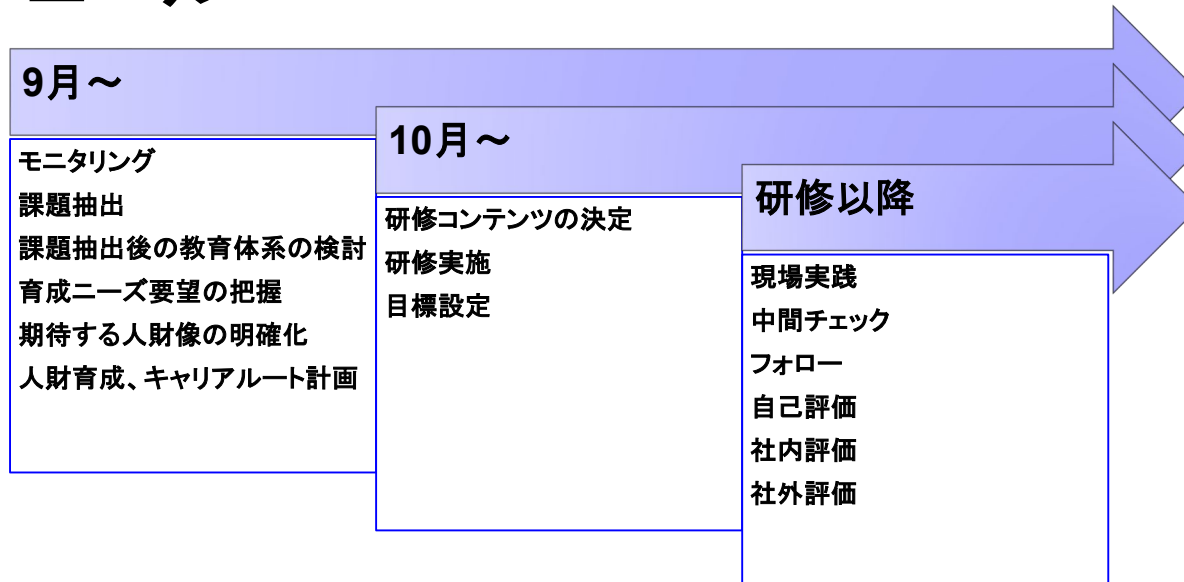
## 提案プログラム

- ① 第一印象・接遇の重要性（身だしなみ改善）
- ② 印象に残る接遇のアプローチ（表情、声、プラスワントーク）
- ③ 感じの良い聴き方（コミュニケーション）
- ④ 相手の心に残るクロージング
- ⑤ 目標設定

## 時間

4時間程度

# 6.スケジュール



## ADVANCE

6時間×3日間

接遇においてプラスアルファの声かけなど日本人同等の丁寧な接遇ができる。  
マネージャーのもとで、安心してお客様を任せておけるレベル

### <1日目>

#### (1)食材・商材プレゼンテーション力向上

- ・ 達成レベル:商品を魅力的に見せ、買いたい・食べたいと思わせる伝達ができる。
- ・ 演習

#### (2)クレーム対応

- ・ 達成レベル:クレームがあった時に顧客心理を鑑み適切な初期対応ができる
- ・ ・顧客心理
- ・ ・初期対応の重要性
- ・ ・クレーム対応時の振る舞い
- ・ 講義、演習

#### (3)チームワーク

- ・ 達成レベル:チームワークの大切さが理解でき適切なコミュニケーションが取れる
- ・ ・コミュニケーション
- ・ ・相互協力
- ・ ・目標達成
- ・ 講義・演習

#### (4)プラスアルファの声かけ

- ・ 達成レベル:プラスアルファにできることを自分で見つけ行動化できる
- ・ ・天候、時間帯、環境に合わせた声のかけ方
- ・ ・気づきのトレーニング
- ・ ビデオを見ながら何ができるかをディスカッションする

#### (5)対応トレーニング

- ・ 達成レベル:現場の状況に合わせた対応ができる
- ・ チェックシート、フィードバック