



## 【研修プログラム】

時間	実施項目	習得項目
9:30～	<b>1. 講義</b> 「お客様に喜ばれ、お客様が増える接客とは」	・接客の基本心構え
10:40～	<b>2. お客様の視点で考える、接客改善研究</b> ① 利用開始から終了までのお客様の行動を把握 ② お客様の行動に対する接客の現状把握 (動作、気配り、言葉遣い、タイミングなど) ③ お客様に喜ばれるための接客への改善案立案	・お客様の行動から考え、接客を改善する手法 ・現在の接客対応の棚卸し ・改善後の接客対応作成
13:00～	<b>3. 基本 接客訓練</b> ① 基本姿勢 ② 発声練習 ③ 滑舌訓練 ④ 4つのお辞儀 ⑤ 接客基本用語 ⑥ ケーストレーニング(実践接客訓練) ⑦ クレーム対応訓練 ⑧ 電話対応 ⑨ 買い上げ点数アプトーク訓練	・待機の姿勢 ・歯切れの良い発声 ・場面に合ったお辞儀、接客用語 ・トラブルを大きくしない苦情対応 ・より上手な電話対応 ・売上アプトークの作成
15:30～ 16:30 終了	<b>4. お客様に喜ばれるための「実践トレーニング」</b> 「お客様の視点で考える、接客改善研究」で作成した改善案を発表し、実践トレーニング(ロールプレイング)を行います。	・実践場面での状況に応じた対応 ・お客様に喜ばれ、売上UPに貢献できる動作、気配り、接客トークの実践反復練習

ご案内：締め切り 平成30年3月8日(木) 振込先 群馬銀行県庁支店(普)0036058

お問合せ先 群馬県生産性本部 担当:新井

〒379-2166 群馬県前橋市野中町 361-2 TEL027-261-0603 FAX027-289-0038

.E-mail:gpc@vi.sunfield.ne.jp

組織名			
所在地			
TEL		FAX	
E-mail			
会員区分	1. 一般	2. 生産性本部会員	3. その他
派遣ご担当者 お名前	ふりがな	ご所属/役職	
備考			
参加者	お名前	ふりがな	ご所属/役職
	お名前	ふりがな	ご所属/役職
	お名前	ふりがな	ご所属/役職