

# 「接遇マナー講座」

## ～ベーシック～ 2Daysコース

会社の顔として求められる「接遇マナー」の基本を、ロールプレイングを通して実践的に学び、即戦力になると共に、自分のファン、会社のファンを増やし、守ることに繋がります。

### 講座の効果

- ☑ 基本的な接遇マナーをロールプレイングを通して理解し、体得することで、自信を持って仕事に取り組みます。
- ☑ 我流になっていたことに気づき、より良い対応に改めることで、取り巻く環境が変わります。
- ☑ ファーストインプレッションから「この人をお願いしたい」と言われる人になります。
- ☑ 上品な中にも親しみを感じられる装いと立居振舞が身に付き、自分のファンを増やします。
- ☑ 挨拶、名刺の扱い方、言葉遣い、メールのルールとマナーを身につけ、信頼を得られる対応に繋がります。
- ☑ 信頼される電話対応をロールプレイングを通して学び、自信を持って対応できるようになります。

### 研修概要

主対象者	マナーの基本を学びたい方、見直したい方
時間	10:00～16:00（2日間）
定員	10名～20名
受講料（一人あたり）	34,000円（17,000×2日） 税別

※時間、人数等、ご要望に応じてカスタマイズいたします。ご相談ください。

### 基本プログラム

1日目	
接遇マナーの重要性	接遇と接客の違い、マナーとルールの違い
	人を惹き付ける3大要素とは 表情美人（笑顔エクササイズ）
ファーストインプレッション	ファーストインプレッション（第一印象）の重要性、身だしなみとおしゃれの違い
	シンプル&クオリティの着こなし術、知的さと親しみやすさが感じられるメイク
接遇の基本	心を伝える挨拶、名刺の扱い方
	現状の姿勢チェック、美しい立居振舞
2日目	
接遇の基本	好感を与える言葉遣い、知っておきたいビジネス用語
	ロールプレイング、ケーススタディ
電話対応	信頼される電話の受け方、取り次ぎ方、かけ方
	ロールプレイング
来客対応と訪問	来客対応のマナーと訪問の心得
メール	メールのルールとマナー

