

タイトル	お客さまに好印象を与える接遇のビジネスマナー	対象	新入スタッフ	研修時間	120分
目的	ビジネスの相手と信頼関係を築くには、正しいビジネスマナーを身につけることが不可欠です。本講座では、ビジネスマナーの演習を通して、接客・販売はもちろん、様々なビジネスシーンですぐに役立つ接遇力の向上を目指します。お客さまに好印象とおもてなし感を与える言葉遣い、所作などを長年、数多くの接客現場にて経験を磨いてきた講師がレクチャーします。				
内容	<p>1.第一印象の重要性を学ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・好印象を与える身だしなみとは ・好印象を与える挨拶 ・館内、売り場、社内を歩く際の気配り・動作 <p>2.お客さまを応対する際のマナーについて学ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信頼を得る言葉づかい ・来客対応のマナー ・様々なシーンでも落ち着いて対応するための席次の学習 (例)応接室、エレベーター、車etc… ・印象付けるための名刺交換 <p>※(1)～(2)のそれぞれで演習を含みます。</p>				

タイトル	お客さまをファンにするサンクスレター/メールの書き方	対象	新人スタッフ	研修時間	120分
目的	お客さまの気持ちをとらえ、再来店したいと思ってもらえるサンクスレターの書き方を身につけることを目指します。手紙の基本ルールから、お客さまの心をつかむパーソナルメッセージの作り方を、実作を通しながら学び、すぐにでも使えるレターの書き方を持ち帰って頂けます。もちろん、季節の挨拶言葉や基本の挨拶言葉といった、常識的な部分も学習します。				
内容	<p>(1)手紙を書く前に</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆書くための基本注意点を確認し手順を整理できます。 ・手紙のルールとマナー ・手紙を書く上での注意点 <p>(2)手紙の形式</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆基本形式を学ぶことで、きれいな書面構成ができます。 ・縦書きの基本構成 ・縦書きと横書き <p>(3)構成の基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆手紙を構成する基本の挨拶言葉を学び、常識ある手紙の構成を知ることができます。 ・頭語から結びの挨拶 ・演習Ⅰ(学んだ内容を文面に当てはめることで基本構成ができます) <p>(4)サンクスレター</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆サンクスレターとは何か?を知り接客から得る情報の重要性に気づくことができます。 ・演習Ⅱ <p>学んだ内容を確認しながら想定顧客にパーソナルな一言を入れたサンクスレターを書くことで書く力を上げ、顧客づくりへの意欲を高めることを目指します。</p> <p>※時間や内容については変更も可能です。ご相談ください。</p>				