

接客対応基盤研修

＜研修概要＞

本研修は、店舗スタッフがお客様と接する際に、どの様に立ち居振る舞えば良いかという事を、自ら考え(自考)、自ら行動(自行)するための研修です。接客において、重要な事は、規律正しく訓練された行動をする事ではありません。接客において最も重要な事は、お客様を「もてなす」という「心」を持って行動することです。「心」は相手に伝わります。それは、自分も相手も「人」だからです。多種多様のお客様に満足して頂けるサービスを提供するためには、自分で考え、自分で行動出来るようにならなければなりません。その為の「心」を育てます。

＜研修成果＞

新店舗OPEN時のオペレーション確認、店舗内の風土形成、顧客満足度の向上、改善に効果があり、社員の活動領域を広げ、組織の生産性を向上させます。本研修は、普遍的で応用性が高いため、様々な業種で採用をされてきました。複数店舗を展開するチェーン業態では、マニュアルとして活用をされています。

＜進行概要＞

- 研修時間・・・6時間／日（時間は業種や運営課題により変動）
- 参加人数・・・1名以上30人未満（30人を超える場合は要相談）
- 進行形態・・・グループワーク主体（1グループ8名未満の偶数でグループ分け）

＜カリキュラム＞

項目	概要
1 自社の提供サービスの認識確認	各グループごとに、自社(店)が提供しているサービスが何かを纏め、プレゼンをしてもらいます。認識確認と自分の業務は自分の役割だけという枠の排除を行います。
2 お客様の期待事項	自社(店)に来店されるお客様は、何を目的に何を期待して来店させているのか？という事を考え、スタッフ全員で意思統一を図ります。そして、重要事項をキーワードとして抽出します。
3 スタッフの役割	お客様の期待事項に対して、店舗スタッフとして、自身はどのような役割を担っているのか？また、お客様は店舗スタッフに何を期待しているのか？を考えます。
4 店舗スタッフとしての心得とテクニック	店舗スタッフとして、どの様に立ち居振る舞うことが望ましいのか？そして、その為にはどの様にしたら良いのか？という事をお伝えします。
4 お客様の理想と現実	前項で抽出したキーワードを基に、「お客様の理想」に対して、現況はどうなのか？という事を振り返り、問題を抽出します。
5 解決策の検討	問題に対する対策を検討し、新たな現場ルールを全員で決定します。決定事項は、後日文章にまとめ配布します。