

接客マナー講師養成講座カリキュラム

時間	1日目（基礎編）		2日目（応用編）	
	授業項目	内容	授業項目	内容
10：00	オリエンテーション	講師心得/握手ゲーム/他己紹介/フルーツバスケット/hand to hand	コミュニケーションの基本	傾聴・アサーション
	基礎トレーニング	発声練習・表情訓練・敬語トレーニング（敬語速習法）	職場用語・接客用語	職場でよく使用する言い回しの習得
11：00	使用機材操作法	ビデオカメラ・プロジェクタ操作法	顧客心理	歓迎期待・優越を感じたい・独占したい・真似をしたい・損をしたくない・自分本位の心理
	立居振舞い	立ち姿・座り姿・立ち方・座り方・歩き方・お辞儀・入退室実技	クレーム対応	
12：00	昼休憩			
13：00	就業マナー	個人情報管理・守秘義務・公私混同 受命・報告/報告・連絡・相談	ロールプレイ設定の仕方	
			ロールプレイの進め方	知識定着・技量習得の確認 効果的にロールプレイを進めるには
14：00	ビジネスマナー	挨拶・笑顔・身だしなみ・言葉遣い・態度/日常の五心	接客マナーロールプレイ実習	来客対応（お茶出し/ご案内/指示し方/上席の知識/名刺交換/メモの取り方/お見送り）の内容についてのロールプレイ
15：00	コミュニケーションマナー	電話・携帯電話 Eメール 手紙（ビジネス文書/お礼状・お詫び状）	電話対応ロールプレイ演習	電話での取り継ぎ、伝言・電話でのクレーム対応の内容についてのロールプレイ
16：00	接客マナー	来客対応（お茶出し/ご案内/指示し方/上席の知識/名刺交換/メモの取り方/お見送り）	就業マナーロールプレイ実習	受命・報告・報告・連絡・相談の内容についてのロールプレイ
			修了証授与	修了証 アンケート