

- 心理、脳科学の観点から人間を理解できる
- 接遇マナーの基礎が分かる
- 良い人間関係を築く自身の“あり方”が確立される
- 自信がもてるようになる
- ホテルやディズニーのホスピタリティの秘訣が分かる
- 理想の自分を育てる言葉がけのコツが分かる

1日目のプログラム	主な内容
接遇の プロフェッショナル に必要な8つの力とは	☆自己分析から課題を発見 プロには何が必要なのか 重要な“2つの管理”とは
接遇に活かす NLP 心理学	人間の最も強い感情とは何か すべての人が一生求め続けること 安心感を与え、信頼される振る舞いとは
立ち居振る舞い	立ち姿勢、座り姿勢 挨拶／お辞儀 名刺交換
日本人本来の 精神性	日本人が大切にしてきたこととは 第2の天性を育てる 日頃の習慣が人格を創る
理想の自分を育てる 言葉がけ ペップトーク	言葉は人間にどう作用するのか 自分の意欲を引き出すには 失敗した時、うまくいかない時のとらえ方 自分の感情とのつき合い方 自分を励まし成長させる言葉がけ
知ると 一生得する 脳科学	脳は否定形と肯定形の〇〇がつかない 脳は想像か実際か〇〇がつかない 自分に最も影響を与えるのは〇〇の言葉

2日目のプログラム	主な内容
日本語を磨こう	語尾の癖・耳障りな表現をなくす まちがってつかわれやすい敬語表現 普通、上級、最上級の表現
見えない電話で魅せる	一瞬で信頼される声と話し方
サービス	電話対応ゴールデンルール 洗練されたセリフ基礎編
接遇の プロフェッショナル としての心得	一流と三流の分かれ目
コミュニケーションの 質を高めよう	相手の感情を察知する力のつけ方 本当に「聴く」コツ
習慣にするには	短時間で信頼関係を築くには できるようになるまでの5つのステップ

*プログラム内容や学ぶ順序は変更する場合があります。