

## サービスプロフェッショナル ～接遇の本質を学ぶ～

＜このセミナーで期待できる効果＞

- 心理、脳科学の観点から人間を理解できる
- 自信がもてるようになる
- 良い人間関係を築ける自身の“あり方”が確立される
- おもてなしの奥義が分かる
- ディズニーリゾートなどのサービス向上の具体例が分かる
- 人を前向きにする言葉がけペップトークが身につく

1日目のプログラム	主な内容
サービス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
実践的な心理学 NLP 神経言語プログラミング	人間が本能的に求めるものは何か 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 おもてなしの奥義とは
声を磨く トレーニング	☆話すプロとしての練習法を身につけよう 腹式呼吸、発声、滑舌練習
豊かな表現力を 身につけよう	☆ことばで意味を！顔で感情を！ 顔で伝える 基本の表現技術 一流の接遇・三流の接遇
意欲を引き出す 言葉がけ ペップトーク	日本人の言霊 自分を成長させるセルフペップトーク 人の成長を加速させる言葉がけ
知っているとして 一生得する 脳のはたらき	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
人間の心理を 知っておこう	何が人の生きる意欲を高めるのか 意識のレベル5段階  あなた自身に必要なもの
人財育成の土台	ウォルト・ディズニーの貴重な経験
サービスプロフェッショナルとしての心得	お客様が感動するサービスとは 働く人を本気にさせる秘訣 一流と三流の分かれ目  表現力を磨く朗読
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
働く人の心理学	基本的なニーズ4つ  高次元のニーズ2つ