

研修のゴール

お客様に安心感を与え、信頼される
接遇のプロフェッショナルになる

お客様が望む 理想のスタッフ像とは

- さわやか
- 礼儀正しい、ていねい
- 話しやすい
- 教養がある



4つの要素を分析すると？

さわやか

表情、身だしなみ、話し方、信頼できる人柄

礼儀正しい、ていねい

接遇マナーの基礎が身についている

話しやすい

穏やかな態度、聴き上手

教養がある

美しい言葉遣い、親切、思いやりがある

何を学ぶと4つの要素を体現できるのか？

人間に共通の心理を知る

コミュニケーション心理学

コミュニケーションの質を高める

聴き方、話し方、心身表現、
相手の感情を察知する力

接遇マナーの基礎

すでに身についている点に自信をもつ
できていない点は意識して改善する

良い職場環境・チームワークを築く お互いの関わり方、言葉がけを学ぶ

