

研修プログラムのご提案 一日の例

接遇のプロフェッショナルになろう ～人間力を高め、最高の自分を発揮する力～

「研修は、忍耐を要する苦痛なもの」というイメージを吹き飛ばす
楽しく、有意義な学びをご提供します。

研修の目的

- 誰とでも良好な人間関係を築くには、何が大切かを探求する。
- 社内でのお互いの礼節を見直し、全員が気持ちよく働けるチームワークの基盤を強固にする。
- 接遇マナーの本質を学ぶ。
- 自分の感情と上手につき合い、心を整える方法を学ぶ。

このプログラムの優れた点、期待できる効果

- 「新しい知識が次から次へと出てきて、あっという間に感じられた」とこれまで各企業で高評価を得ています。
- パワーポイントの画像、実際のエピソード、クイズなどを織り交ぜ、楽しみながら学べます。
- 優れた接遇マナー／ホスピタリティで信頼される組織では、何を心がけているか事例をお伝えいたします。
- すぐに実践できることが分かります。
- 意欲が高まることで、実力、潜在能力が発揮されるようになります。
- 仕事だけでなく、自身の人生に活かせる内容です。



<信頼関係を築くには何が大切なのか NLP心理学>

●人が一生求め続けるものとは

●お客様が真に求める接遇とは

*日本では年間1万人が学ぶ人気のNLPは「脳の取扱説明書」とも呼ばれ、
分かりやすく、実践に直結します。アメリカでは大統領も学びました。

ねらい 人間を理解し、信頼関係を築くために実践することは何かを知る。

<安心感を与え、信頼される接遇マナーとは>

●プロが高め続ける8つの力 ●特に重要2つの管理

●さらなる成長のための自己分析



<豊かな表現力を発揮しよう>

●一瞬で安心してもらうには ●信用される印象をどう表現する?

●声と顔で感情表現

<世界から尊敬される日本人本来の精神性>

●先人が大切にしてきた美徳、美学、美意識

ねらい 日本人の精神性の高さを見直し、単なる商業用マナーではない
接遇の本質を学ぶ。

<察知する力のつけかた>

●観察から相手の状態を瞬時に読みとり、気をきかせて対応する

<自分を励まし、理想の自分を育てよう>

●ペップトークとは ●言葉が私たちに及ぼす影響とは

●感情とのつき合い方 ●知っていると生きるのが楽になる脳のはたらき

●実践のコツ2つ ●自分にもっとも影響するのは〇〇の言葉

●理想の自分育てるセルフペップトーク

*ペップトークとは意欲を引き出し、勇気を与える言葉がけ。

2023年WBCで大谷選手が仲間にかけて言葉がけで有名になりました。

ねらい 職業のプロとして成長し続けるため、心を整え、自分を励ます
心理学とペップトークの方法を知る。