

接客サービス・マナー研修カリキュラム

CRM Service Inc.

接客サービス・マナー研修カリキュラム		
カリキュラム		内容
1. 好感度の高い第一印象	① 第一印象	第一印象を形成する要因を理解し、お客様に与える心理的影響とフロントラインで働くものとしてどのような第一印象が必要なのか？お客様に絶大な信頼感を感じていただける第一印象とはどのようなものかを考えます
	② 自分を知る	自分がどのような印象を他者に与えているかを理解し、そのプラスの要因とマイナスの要因について自己認識を図っていただきます。その上で、会社の代表として信頼感あふれる第一印象に向けた改善ポイントを確認します
2. 接遇の基本	① 接遇の基本	接遇の基本5原則（挨拶・表情・身だしなみ・立ち居振る舞い・話し方）、お客様に与える影響等求められるものを理解していただきます。各項目（5原則）は実践的に行い、体得していただきます
	② お客様対応	お客様のお迎えと見送りの流れの中で上記基本5原則を実践し、行動していただきます（基本の実践）