

テクニカルスキル・セミナー <新入社員対象>

テーマ	内容	実施要領
<p>●受付養成研修 <接客対応基礎></p> <p>来客対応をはじめ、取次ぎ、ご案内接客、お見送りまでの基本をしっかり学び、感じの良いおもてなしのための信頼される実践力の獲得をめざします</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・来客対応の基本姿勢とご挨拶 お迎えの挨拶とお辞儀 ・名刺の授受の基本と応用 ・取次ぎ、ご案内の基本と実習 応接・エレベーター・移動等 ・湯茶接待とタイミングの捉え方 ・お見送りとおもてなしの心構え 	<ul style="list-style-type: none"> ●様々なシーンでの基本動作と言葉の獲得をめざします。 ●VTRでの点検実習を前提に滑らかな動きが醸し出すおもてなしの空間醸成への受付スタイルの獲得。 ●基本実施時間は6時間 通常は10:00～17:00

テーマ	内容	実施要領
<p>●接客販売基礎研修 <販売技術の基本></p> <p>感じの良いおもてなしでお客様に向き合い、信頼への実践力の獲得をめざして、言葉と動作の基本を学ぶ内容です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・初対面のご挨拶と雰囲気力 様々シーンのご挨拶とお辞儀 ・販売アプローチの基本動作 あいづち言葉とクッション言葉 ・対人距離間と快適空間の設計 ・標準話法と応酬話法 ・聞き上手の5ステップ 	<ul style="list-style-type: none"> ●店頭での接客販売の基本を実践的な基本用語と動作の実習で獲得。 ●実習を前提にした偶数の人数構成を基本とし、20名規模での研修です。 ●基本実施時間は6時間 通常は10:00～17:00