

「お客様の信頼と笑顔を生み出す！おもてなし研修」

研 修	タ イ ト ル	内 容	ね ら い	時 間	
姿勢・笑顔 立ち居振る舞い	立ち居振る舞いに心を込める	姿勢を整える お辞儀 笑顔 心を込めた挨拶	女性らしい振る舞いを学ぶことで 柔らかく品の良い第一印象を与える。 振る舞いに心を込めることでお客様との信頼関係を作る。	2時間 ～3時間	
言葉遣い	美しい日本語を学ぶ	敬語・接客用語の基本 丁寧な言葉遣い 発声・活舌 間違いやすい敬語	言葉で、人とのコミュニケーションが上手く行くことを知る。 お客様にファンになって頂く言葉を遣いこなす。 いつもの言葉使いを見直し、前向きな言葉にする	2時間 ～3時間	
コミュニケーション学	コミュニケーションがうまくいく会話術	コミュニケーションの基本 伝わるメッセージ 周りの人を大切ににする	脳の取り扱い説明書と言われる心理学NLPを取り入れ、信頼関係を作る。 うまく伝わる話し方を学ぶ。 人間関係の悩みを解消する。 一番好かれる褒め方の実践ワーク	2時間 ～3時間	
接客対応	会社の第一印象を作る接客対応	受付・訪問 接客対応 名刺交換	受付・訪問する営業両方の立場から接客対応を学ぶ ビジネスの基本名刺交換の応用編 お茶出しをスマートにしよう	2時間 ～3時間	
電話対応、FAX、メール	コミュニケーションツールを使いこなす	電話、FAX、メールの特性 電話対応実践 地図案内	電話対応の基本を学び応用する。 クレームを出さないための会話術 携帯の注意点を知る。 メールのマナーを身に付ける。	2時間 ～3時間	

研修・講演の提案書

マナーの形をお伝えするだけでなく、思いやりもお伝えしています。

受講者それぞれがパーソナルブランド力を身に付け、企業にとってかけがえのない人材に育つこと
そのことが研修の意義だと認識しております。

* 受講者 10 名～30 名までが身に付けていただく為に最適です
詳しいご要望をお伺いした後、研修内容は組み立てております

* 資料制作の場合別途相談

* 尚、交通費実費を別途お願いしております

株式会社由布企画

マナー講師峯苦由布子