

おもてなし研修

長年のインフォメーション業務とトレーナー経験から
独自に編み出したプログラムです。

接客に必要なのは、おもてなしの気持ち。

その気持ちがない方には、接客業は務まりません。

まず、接客に必要な不可欠なおもてなしの気持ちを育てていきます。

そして、お客様に満足していただく為に何をすれば、何を身につけたらよいのか？

そのノウハウを学びます。

インフォメーション研修1日コース例 (7時間)

研修の目的	・ 課題の確認
自己紹介	・ 映像で自己を確認
接遇 接客 マナー	・ それぞれの意味 ・ 思いやりとは？
気持ちを表す5つの要素	・ 初対面の人に、この人感じが良い！ と思わせる為に必要な要素とは？
第一印象の重要性	・ メラビアン法則 ・ パーソナルスペース
身だしなみ	・ 制服に合う髪型 ・ 制服の着こなし ・ 制服に合うメイク ・ その他清潔感のある装い
インフォメーションの心得	・ サービスリーダーとしての自覚 ・ 正しいご案内の為に必要な知識 ・ 十人十色のお客様
昼食	
表情訓練	・ 笑顔訓練
発声訓練	・ ボイストレーニング
所作	・ 基本の所作 ・ エレガントな所作
お辞儀	・ 3種類のお辞儀の使い分け ・ 綺麗なお辞儀のポイント
ご案内の仕方	・ 敬語 ・ 用語 ・ 基本の動作 ・ ロールプレイング

※1日の研修で、インフォメーションに必要なノウハウを学べます。

また、ご担当者様のご要望や、現場の課題に応じてプログラムを組み合わせ3日間コースも対応可能です。

アナウンス研修

接客に欠かせないのがお客様とのコミュニケーション。

その、大事なツールが会話です。

滑舌と自分の声に自信がない等の悩みの為に、

会話を楽しめない方もたくさんいらっしゃいます。

「声」は第一印象に、大きく関わってくる要素の一つです。

訓練さえすれば、自分の声を好きになり、声に自信が持てる様になります。

好感度の高い声、話し方を身につけます。

フリーアナウンサーを20年続けて得た技術を、わかりやすく

お伝えします。

半日コース (3時間)

呼吸	・呼吸法
発声	・通る声の出し方
滑舌	・舌の使い方 息の出し方
鼻濁音	・基本のルール
無声化	・基本のルール
抑揚のつけ方	・4つのポイント
声に表情をつける	・印象の良い声

※プレゼンテーション、スピーチ等人前で話す技術のレベルアップを図りたい方への個人レッスンも可能です。

館内放送研修

商業施設で館内放送を耳にして、あまりにも癖が強すぎて、

内容が全く耳に入っていない経験が何度もありました。

お客様に必要な内容を正確に伝えるために、館内放送があります。

正しい、発声、滑舌、抑揚、間の取り方、スピードで、

聴きやすい館内放送を。

そしてその先にある、伝わる館内放送を目指します。

一日コース (7時間)

呼吸	・呼吸法
発声	・通る声の出し方
滑舌	・舌の使い方 息の出し方

鼻濁音	・ 基本のルール
無声化	・ 基本のルール
抑揚のつけ方	・ 4つのポイント ・ 言葉の表現トレーニング
昼食	
館内放送の種類	お待ち合わせ、お呼び出し、迷子、 お車、ご案内文
留意点	・ テンポ ・ 聴きやすさ ・ 緊急時
ロールプレイング	・ 録音

メイク研修

メイクをする事で、さあ仕事に行こう！ 人に会おう！

のスイッチがはいりませんか？

また、メイクは人と会う時の配慮であると考えてみましょう。

自分の顔を好きに出来るのが、メイク。

色、質感、濃さ、アイテム、全部自分で選んで

自分の顔を好きなように仕上げる事ができる。

メイクは自己表現の身近なツールです。

TPOに合わせて、メイクで自分らしさを表現出来たら、

素敵ですね。

半日コース

(2時間)

メイクをする理由	・ ディスカッション
メイクの効果	・ ディスカッション
スキンケア	・ 自分の肌は？
表情	・ 表情筋
メイクと印象	・ パーツのバランス ・ 色、質感
メイクチェック	・ 目元 眉 チーク 口元 ベース
実習	・ 眉 チーク

※個人研修も承ります

コミュニケーション研修

職場の同僚と、上司と、部下と、スタッフと、クライアントと

そしてお客様と上手に気持ちを通わせる為には？

数時間の研修を受けただけで、対人関係の悩みを解消できたり、
苦手な人へのコミュニケーションに前向きな気持ちになれたり、
少しの工夫と気づきで、コミュニケーションはスムーズになっていきます。
もっと早くこの研修を受けたかった！！との嬉しい感想を沢山頂いています。
すぐに実践できるプログラムです。
聴き上手話し上手になって、より良い信頼関係を築いていきましょう。

半日コース例 (3時間コース)

自分のタイプを知ろう	・チェックシートで確認
タイプ別の心得	・コミュニケーションで意識すべきポイント
聴く力を磨く	・聴き手で変わる相手の気持ち
	・聴き方のポイント チェックシート
	・ペーシング ミラーリング
	・相づち、繰り返し、共感
	・ロールプレイング
質問する力を磨く	・オープン質問クローズ質問の使い分け
気持ちを伝える方法	・言いにくい事
	・上手な断り方
言葉の選び方	・クッション言葉

※少人数の研修から、スタートアップ時の企業研修等人数に応じて、プログラムを作成致します。

リーダー研修

沢山の現場を見てきて、チームの雰囲気はリーダーで変わることを実感してきました。

メンバーとのコミュニケーションが良くとれていれば、
雰囲気も良く、指導もスムーズにいきます。

クライアントとの信頼関係は、

リーダーがどのようにクライアントとコミュニケーション
を取っているかで、大きく変わってしまいます。

リーダーとして、必要不可欠なコミュニケーション方法
をお伝えいたします。

半日コース (4時間)

リーダーの役割	・立場と役割の確認
	・チェックシートで自己の傾向を確認

自分のタイプを知ろう
タイプ別の心得
聴く力を磨く

質問する力を磨く
報連相
指示の受け方 出し方

注意の仕方

上手に褒める

- ・チェックシートで確認
- ・コミュニケーションで意識すべきポイント
- ・聴き手で変わる相手の話し方
- ・聴き方のポイント チェックシート
- ・ペーシング ミラーリング
- ・相づち、繰り返し、共感
- ・ロールプレイング
- ・オープン質問クローズ質問の使い分け
- ・報連相のポイント
- ・指示の受け方出し方のポイント
- ・ロールプレイング
- ・注意のポイント
- ・プラスに変える
- ・ロールプレイング
- ・相手に好かれる褒め方
- ・褒め方のポイント
- ・ロールプレイング