

レジジャーホテル 接客コミュニケーション研修

時間	内容	進め方
10:00	オリエンテーション	研修主旨説明、スケジュール確認、自己紹介など
10:10	■ レジジャーホテルにおける接客のあり方とは？ <ul style="list-style-type: none"> ・レジジャーホテルにおける接客の考え方と基本サービス ・顧客満足的重要性を踏まえ、具体的行動について考える 	講義 グループディスカッション 接客やサービスについての考え方を共有する
11:00	■ 接客接遇を実践するために必要な基礎スキル <ul style="list-style-type: none"> ・第一印象の重要性 ・挨拶（表情＋言葉＋動作） 発声、目線、笑顔 ・動作トレーニング（立ち方、お辞儀、歩き方） お客様とのすれ違い方 	※先輩スタッフによる講義とトレーニング ・ポイントをその場で実際に確認し、体得を図る（新人） ・教え方の実践（ベテラン） 事前に教え方の手順等のプリント配布
12:00	ランチタイム（1時間）	
13:00	■ 接客コミュニケーションにおける会話を磨く <ul style="list-style-type: none"> ○礼儀正しい話し方をマスターする <ul style="list-style-type: none"> ・敬語の基本、接客に必要な慣用句 ・不快にさせない言い回しの工夫 ○会話の基本とそのスキルの向上 <ul style="list-style-type: none"> ・相手が話しやすい「聴き方」 ・相手が理解しやすい「話し方」「説明の仕方」（トーン、テンポ、内容の優先順位） 	講義 トレーニング 今回は接客業として必須の会話スキルの習得を知識と表現力の2つの要素から学び、職場実践を図る
14:00	■ 接客技術のブラッシュアップ <ul style="list-style-type: none"> ○電話応対 <ul style="list-style-type: none"> ・電話の特性とポイント ・第一声の重要性（第一声の確認） ・取次ぎ、聞き取れないときの聞き方など ○応対スクリプト作成（満室時、誘導案内、忘れ物、など） ○クレーム対応の基本的考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・組織としてのクレーム対応の基本手順 ・初期消火の基本ステップ 	研修用電話機を使用し、第一声の録音、振り返り スクリプト作成し、後の総合ロールプレイングに役立てる 講義 応対手順を理解し、後の総合ロールプレイングに役立てる
15:40	■ 総合ロールプレイング（実践訓練） 内線、外線での応対をロールプレイングで練習（日常起りそうな様々なケースを想定する）	様々なケースの応対をシミュレーションし、現場に役立てる お客様役：講師 スタッフ役：各スタッフ アドバイザー：店長
16:40	まとめ、今後の目標発表（個人）	
17:00	終了	

研修実施「3つの狙い」①接客の基本の確認、店舗としての共通認識（初受講スタッフ）

②これまでの研修で受講者が苦手とされている「接客の言葉づかい」の理解と体得（全スタッフ）

③指導ステップの基本の習得（役職者、先輩スタッフ）