

# 接客対応訓練講座

## ＜基礎から学ぶビジネスマナー研修＞

### ★ 研修のねらい

- ・ ビジネスマナーの意味や目的を理解し、実践力を高める
- ・ 敬語や言葉遣いの基礎から応用力を身に付ける
- ・ 電話対応の心構えと対応を通じてコミュニケーション力を高める

★ 対象 : 接客・接遇の機会の多い方、営業担当・OJT担当

★ 定員 : 15名

★ 受講料 : 各1回 6,000円（会員外7,000円）

★ 講師 : Ayalabo 代表 村田 綾氏

★ 時間 : 13:00～17:00（4H）

### カリキュラムの概要

第1回目	令和7年7月4日（金）
＜ ビジネスマナーの基本講座 ＞ <ol style="list-style-type: none"><li>1. 習得の意味と目的</li><li>2. 接遇・ビジネスマナーとは何か</li><li>3. 社会人としての心構え</li><li>4. 第一印象の重要性</li><li>5. 身だしなみ・挨拶・表情・立ち居振る舞い・名刺交換</li><li>6. 仕事のすすめ方とPDCA</li><li>7. 報告・連絡・相談</li></ol>	
第2回目	令和7年7月15日（火）
＜ 顧客意識と言葉遣い講座 ＞ <ol style="list-style-type: none"><li>1. 習得の意味と目的</li><li>2. 企業イメージと対応</li><li>3. 顧客満足と期待値</li><li>4. 敬語の基本と接客・接遇用語</li><li>5. 言葉遣いの応用①伝言を承る</li><li>6. 言葉遣いの応用②言葉の言い換え</li></ol>	
第3回目	令和7年10月2日（木）
＜ クレーム対応（問題解決）講座 ＞ <ol style="list-style-type: none"><li>1. 習得の意味と目的</li><li>2. 対応の準備と心構え</li><li>3. 顧客心理とニーズ</li><li>4. 対応の流れとポイント</li><li>5. ロールプレイングとフィードバック</li></ol>	
第4回目	令和7年10月23日（木）
＜ コミュニケーションスキル講座 ＞ <ol style="list-style-type: none"><li>1. 習得の意味と目的</li><li>2. 聴くチカラと話すチカラ</li><li>3. アサーティブコミュニケーション</li><li>4. コミュニケーションパターンと対応</li><li>5. ロールプレイとフィードバック</li></ol>	