

オンライン研修アーカイブス(研修動画)

当商品は所有のパソコンやスマートフォンで購入後、すぐに受講可能な、研修動画です。
購入お申込み月の翌月末まで視聴が可能です。
当動画の内容は、2020年7月21日に実施したオンライン研修を撮影・編集したものです。

基本ビジネスマナーからウィズ・コロナの接遇まで!

マスク姿でも お客様に気持ち が伝わる接客術



前半はお客様と心が通い合う接客の基本を学びます。後半は、現在、コロナウイルス感染防止策としてやむを得ない、マスク・フェイスシールド・ビニールシールド等を通してでも気持ちの伝わる接客術を提案します。接遇のプロとして30年以上の講師経験を活かし、今、現場で求められる接遇をお伝えします。

カリキュラム前半:接客の基本

1. 接客の基本

- (1) マナーとは?
- (2) 第一印象の重要性
 - ① 挨拶: 心を開く挨拶のポイントと丁寧なお辞儀の実習
 - ② 笑顔: 笑顔の重要性とスマイルトレーニング
 - ③ 身だしなみ: 身だしなみの3原則

2. 接客会話

- (1) 接客会話の基本フレーズトレーニング

3. 接客動作の基本と実習

- (1) 立ち姿(待機の姿勢)
- (2) 物の授受(含: 金銭・カルトン) / 案内の仕方 / 指し示し方

カリキュラム後半: マスク姿でも気持ちが伝わる接客術

1. マスク着用時の接客「5つのポイント」と実習

- (1) 挨拶: 発声を控えめにする時のアイコンタクトとお辞儀の重要性

- (2) 表情: 30%アップの笑顔
 - ・重要なアイコンタクトと目の表情の作り方
- (3) 身だしなみ: 手抜きしないメイクと髪型
 - ・顔の表情を隠さず、清潔感のある髪型の整え方
 - ・あごマスクはしない
- (4) 言葉かけ: 滑舌よくハキハキと / 配慮のある言葉選び
 - ・クッション言葉の活用
 - ・命令文 → 依頼文 ・否定文 → 肯定的表現
- (5) 接客動作: はっきり・ゆっくり・丁寧に
 - ・指先まで神経を使う ・はっきりと指し示す
 - ・お声掛けを控える時の動作の重要性

2. 接客時の一連の流れ

- ・お出迎え→指し示し→ご案内→接客会話→会計→お見送り

3. まとめ

ここで差がつく! マスク・フェイスシールド・ビニールシールドなどを通してでも気持ちが伝わる接客の極意とは

視聴時間

約120分

受講料

5,500円 ※テキスト代・消費税含む

【 アイテムを1年以内にご利用いただいたお客様には、2割引きの4,400円でご提供いたします。 】

講師紹介

浅尾 京子 (あさお あつこ) 氏

日本リレーション株式会社 代表
日本航空株式会社で国際線客室乗務員を経験後、JALアカデミー株式会社(現キャプレン株式会社)で接客コミュニケーションインストラクターとして活躍。講師歴は30年、研修・講演実績は1,000回以上。2012年8月に独立し、現在に至る。介護・医療、ホテル、銀行等の接客、ビジネスコミュニケーション研修などで活躍している。帰属意識が希薄になった昨今、指導する前に、まずは上司が部下に手本を示すことを提唱している。
【実績】過去30年間、大手企業・各種団体・医療機関・教育機関等において、人材育成に関する講演・研修・店舗モニタリング等を数多く実施。学生の就職支援から新入社員研修・管理職研修まで幅広く、人材の育成に取り組む。
【資格】認定レジリエンス・トレーニング講師 ・アンガーマネジメントファシリテーター
・TA(交流分析学)交流分析士1級 ・KMC認定カウンセラー ・トータルコミュニケーション上級インストラクター



お申し込み用紙

FAX [東日本] 0120-118-081
[西日本] 0120-816-800

FAX番号は、お間違のないようお確かめください。

動画版 マスク姿でもお客様に気持ちが伝わる接客術

ご購入人数

名分

※視聴者の人数分購入が必要です。

フリガナ		ログインID	会員登録をされている方は、ログインIDをご記入ください。 [ログインID:]
貴社名			※Webサイト(https://apj.aidem.co.jp/)より、ご登録いただけます。 ※ログインIDをお忘れの場合は、Webサイトの会員ログインページ 「ログインID・パスワードをお忘れの方はこちら」より、ご確認ください。
ご住所	〒		※マンション名、ビル名、部屋番号もご記入をお願いします。
フリガナ		所属	
お申し込み者名	◆必ず氏名のご記入をお願いします。	役職	
TEL		FAX	
e-mail 必須	※携帯電話のメールアドレスの記入は、ご遠慮ください。	備考	
当セミナーをどのようにしてお知りになりましたか? ●弊社採用プレゼンター ●Webでの検索 ●弊社Webサイト ●メールマガジン ●研修会場 ●その他()			
アイテム営業所名		アイテム担当者名	



動画視聴の流れ



1. お申し込み後、確認のメールをお送りいたします。



2. お申し込み確認後、3営業日以内に請求書と動画視聴ご案内メールをお送りいたします。



3. ご案内メールに沿って、動画視聴を開始してください。

4. 請求書に沿って、締め切り日までに
ご入金をお願いいたします。

●動画の二次利用についてのお断り

当動画を無許可で転載・複製・転用することを固く禁じます。
また、それらが発覚した場合、法律により罰せられる場合がございます。

<動画視聴の期間>

動画視聴可能期間:
購入お申し込み後の翌月末まで

例) 5月15日にお申し込みした場合
動画視聴開始 → 5月18日までに視聴可能
動画視聴期限 → 6月末

例) 5月30日にお申し込みした場合
動画視聴開始 → 6月2日までに視聴可能
動画視聴期限 → 6月末

ご提供いただいた 個人情報の取扱い について

氏名、住所、その他の個人情報は、株式会社アイテムにおいて「ご本人及び所属する企業(または機関等)への情報(セミナーや会員サービスのご案内等)発信」「アイテムの主催するセミナー会員制度の運営」に関する目的以外には使用いたしません。
上記業務のうち、発信業務の一部を業者に委託して行うことがあります。(発信に必要な最小限の情報のみ限定します。)
個人情報の記入は任意ですが、ご記入いただけない場合は、サービスを適切にご提供できない場合がございますのでご了承ください。
個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止等の依頼があった場合、遅滞なく対応いたします。
これらの要請や苦情相談その他の問い合わせは、下記までお願いいたします。
株式会社アイテム コーポレート機構統括部 TEL 03-5269-8718 株式会社アイテム 個人情報保護管理者 コーポレート機構統括部 次長