

接遇マナー講座

初級

SKILL FITTING SEMINAR

スキル・フィッティングセミナー「初級」

初級講座は、接遇マナーの習得とコンテキスト（意識・考え方）要素を付加したアプローチを行います。これによって、接遇スキルを習得したい方には、より実践的に活用できるマナーや在り方が身に付きます。また、更に、今以上に接遇スキルを向上させたい方には、同じテーマであっても、効果的に関わる対人アプローチを学べる機会となります。

研修は、講師の一方的な指導だけではなく、参加型の形式を中心とし、参加者の体験や声を反映させながら、習得をめざしていく、双方型の研修スタイルで行います。1つひとつの研修内容を知識や情報として受け取るのではなく、自分の体験を通して発見や学びを取り入れ、自分の中で「何かを掴んで」いただけるような研修プログラムとなっています。

カリキュラム(全4回)

第1回

接遇マナーとコンテキスト研修のアレンジ

- ・コンテキストとコンテンツとは
- ・接遇マナーと目的性のアレンジ
- ・意味付け、差別化について
- ・インストラクターとしての拡張
- ・接遇マナーの実習

第2回

実習を中心とした接遇マナーの習得

- ・挨拶、印象
- ・姿勢、立ち居振る舞い
- ・一般的なマナー
- ・発声、発音、言葉遣い

第3回

目的に応じたセッション

- ・個人別かグループスタイルのセッション実施
- ・目標を明確にし、目標別の習得に対するインタビュー

第4回

総合セットアップ

- ・接遇マナーの復習
- ・コミュニケーション力
- ・プレゼンテーション
- ・ステイトマネジメント
- ・インストラクターとしての在り方の総合的なまとめ

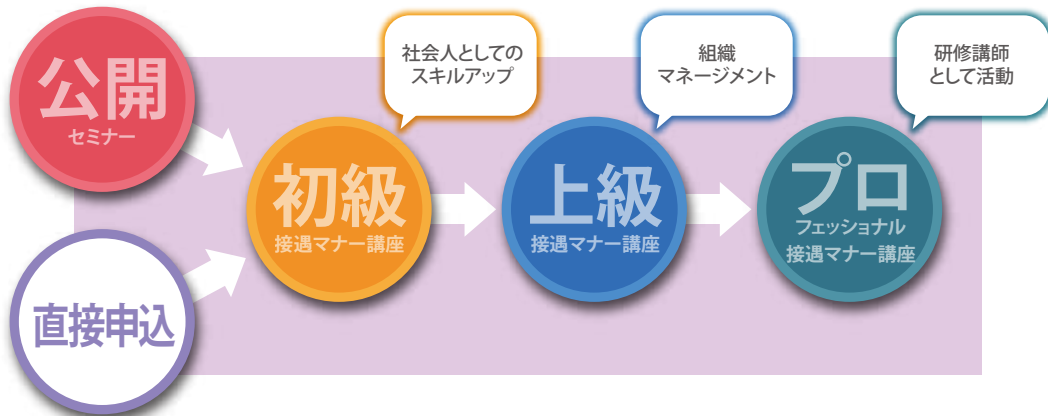
カリキュラム各回のテーマは、進捗や参加者の状況によって、変更があります。
参加者によって、より必要とされるテーマや課題を中心に進めることによって、わり効果性を高めることをめざしますので、カリキュラムと実際行われる講座のテーマは異なる場合があることをご了承ください。

私どもアクティオがこれまでの施設運営やイベント運営の経験の中で培ってきた「人材育成」を基軸とした接客研修のノウハウを、一般公開としてご提供します。これまでの多くの実績が示すように、短期間に多くのスタッフの意識をまとめ、接客業務に対応してきた中には、知識やスキルだけではなく、意識に関する教育も含まれています。競争激化のスピードが更に増している世の中で、人材の教育や育成が改めて求められていると聞きます。

私どもアクティオのこれまでの経験が、企業やそこで勤務する社員の皆さまに対して、何らかのお役に立てればと考え、「接客マナー講座 スキル・フィッティングセミナー」事業を展開することになりました。

SKILL FITTING SEMINAR

接客マナー講座「スキル・フィッティングセミナー」 研修の流れ



公開講座は参加される方の目的も把握しながら、それらを考慮して進めます。参加される方々の目的に出来る限り沿えるように、複数回の研修の途中で個別のセッションを取り入れるなど、参加者の状況に応じて進めていきます。また、講座を通して、上級コース、プロフェッショナルコースへの参加を終えられた方には、研修講師のプロとしても活躍できる場の創造にも力を入れていきたいと考えております。



【最寄り駅】目黒駅西口 (JR山手線・東京メトロ南北線・東急目黒線・都営三田線) 徒歩3分

【お申し込み・お問合せ】

<http://www.actio.co.jp/about/place.html>

アクティオ株式会社 東日本事業部 営業3課 研修・教育事業担当

tel.03-5435-6171 fax.03-5435-6178