

接客マナー講座

上級

# SKILL FITTING SEMINAR

## スキル・フィッティングセミナー「上級」

上級講座は、管理職が部下を指導するときや、研修講師として研修をハンドリングしていく視点で構成されていますので、より実践的になります。世界的な展望塔施設などで、実際に提供されている研修を一部取り入れ、実際に体験していただきますので、そのノウハウや中身の深みを学べます。更には、接客マナーを当面の課題として扱いながら、参加型の研修内容を取り入れることによって、短時間でのチームビルディングや、そのチームビルディングにおける「在り方」を見つめたり、コア要素の研修も取り入れています。参加者の研修課程における進捗や、研修に参加された目的を考慮しながら、多面的な視点から研修の進め方を体験できる双方型の講座となっています。

### カリキュラム(全6回)

#### 第1回

#### インストラクターの前提とコンテキストワーク

- ・インストラクターとしての在り方、スタンス
- ・研修の目的性と方向性
- ・コンテキストワーク基礎研修
- ・参加者に対する目的性と選択
- ・約束事

#### 第2回

#### 基礎研修(1)

- ・仕事と役割
- ・チームとは
- ・セルフマネジメント

#### 第3回

#### 基礎研修(2)

- ・伝えるとは
- ・関係性、仕事、職場、人間関係
- ・ビジョンと目標

#### 第4回

#### 基礎研修(3)

- ・スタッフとしての意識と在り方
- ・サービスマナーの印象、表情、身だしなみ
- ・立ち居振る舞い

#### 第5回

#### 基礎研修(4)

- ・サービスマナーの話し方、聞き方、用語

#### 第6回

#### 基礎研修とコアトレーニング

- ・コミュニケーションとチームビルディング

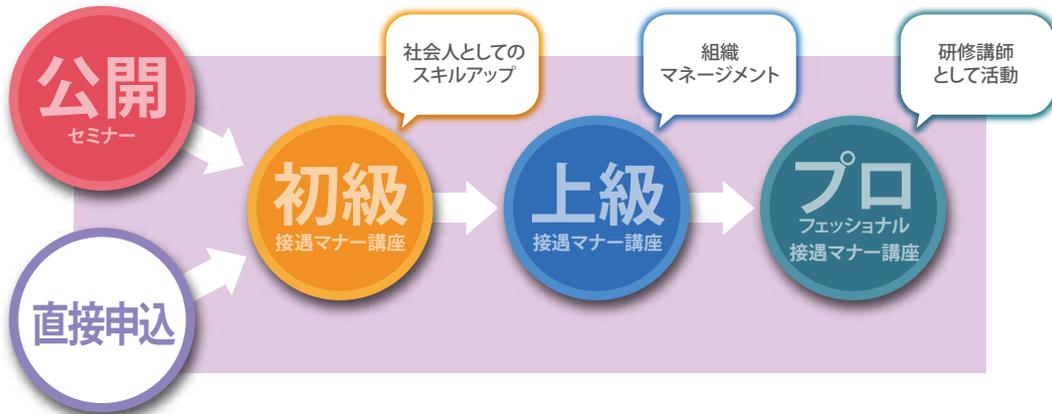
カリキュラム各回のテーマは、進捗や参加者の状況によって、変更があります。参加者によって、より必要とされるテーマや課題を中心に進めることによって、わり効果性を高めることをめざしますので、カリキュラムと実際行われる講座のテーマは異なる場合があることをご了承ください。

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