



研修内容詳細

ワンランクアップの接遇マナーセミナー

- ★ マナーとは
- ★ サービスとホスピタリティ
- ★ おもてなし力向上
(感動体験・感性を磨く・日本の四季・日本の文化)
- ★ ワンランク上のおもてなし
(洗練された立ち居振る舞い・所作、相手を思いやる待遇表現、心が通う魔法の言葉掛け、温かい気配り・目配り・心配り)
- ★ CS/ESの向上
(モチベーション管理・WIN-WINの関係構築、楽しい職場環境)

新入社員ビジネスマナー研修

- ★ 社会人の心構え
(働くとは・社会人基礎力・コンプライアンスの重要性・時間管理・ストレスコントロール等)
- ★ 第一印象の重要性
(挨拶・表情・目線・身嗜み・立ち居振る舞い・話し方等)
- ★ 正しい敬語と日本語
(相手に合わせた待遇表現・正しい日本語の使い方等)
- ★ コミュニケーションスキルの重要性
(傾聴力・伝達力・理解力・観察力・質問力・報告・連絡・相談等)
- ★ 電話応対
(電話の掛け方・受け方・取り次ぎ方、安心と信頼を与える話し方と声等)
- ★ 訪問・来客応対
(名刺交換・受付応対・ご案内の仕方・お茶の出し方・席次マナー等)

モチベーションアップセミナー

- ★ 目標による動機付け
(行動目的の具体化)
- ★ より深い信頼関係の構築
(上司・部下・同僚とのコミュニケーション、叱る・褒める・任せる)
- ★ 職場の環境作り
- ★ 「できる」の自己評価
(自己効力感：個人的達成・代理学習・言語的説得・情緒的覚醒)
- ★ 動機付け・衛生理論
- ★ パフォーマンス力の向上

ビジネスマナーセミナー (基本編・応用編)

- ★ 第一印象の重要性
(挨拶・表情・目線・身嗜み・立ち居振る舞い・話し方等)
- ★ 正しい敬語と日本語
(相手に合わせた待遇表現・プラスのストローク等)
- ★ コミュニケーションスキルの重要性
(傾聴力・伝達力・理解力・観察力・質問力・報告・連絡・相談等)
- ★ 電話応対
(電話の掛け方・受け方・取り次ぎ方、安心と信頼を与える話し方と声等)
- ★ 訪問・来客応対
(名刺交換・受付応対・ご案内の仕方・お茶の出し方・席次マナー等)
- ★ クレーム対応
(クレーム発生メカニズム・クレーム発生から解決までの状況と対応等)

コミュニケーションスキル向上セミナー

- ★ コミュニケーションの基本概念
- ★ コミュニケーションスキルの重要性
(傾聴力・伝達力・理解力・観察力・質問力等)
- ★ 報告・連絡・相談
- ★ 感じの良い話し方・聴き方
- ★ アサーティブコミュニケーション
- ★ コミュニケーションカード

職場リーダー・中管理層社員研修

- ★ 理想のリーダー像
- ★ 上司・部下・後輩とのより深い信頼関係の構築
(対話力・任せる力)
- ★ 情報収集力・発信力
(報告・連絡・相談の徹底、指示の出し方、伝達力・理解力・観察力)
- ★ モチベーション管理
(褒め方・叱り方、自己効力感の高め方、ビジョン・ミッションの見える化)
- ★ 効果性の高いチーム作り
(時間管理、PM理論、交流と結束)

その他インバウンド向け英語接客サービスカアップセミナーや技能実習生向けの日本語教育、日本のビジネスマナーセミナーなどもご用意しております。

※企業様に合わせたオリジナルの研修をご用意いたします。 ※研修テーマ・時間・内容・費用等、お気軽にご相談ください。



研修実施の様子



▲ 接遇マナー研修



▲ コミュニケーションスキル



▲ 技能実習生向け日本語教育

お問い合わせ



K Career Wing

K キャリアウイング

<https://k-career-wing.jp/>

✉ masako18@k-career-wing.jp ☎ 090-4950-8951

