



菊地麻衣子

接客 研修

スキルだけでなく、マインドのある人材育成を！ 事例満載の研修で主体的なスタッフを育てます。

★新入社員におすすめ

1 社会人マナー
【マナー・心構え】

1日コース

2日コース

社会人として必要な人間関係と仕事のマナー、心がまえを学びます。応用コースでは、即戦力になるための、お客様対応やビジネス文書作成も身に付けます。

★接客業の方におすすめ

2 接客研修
【接客テクニック・マインド】

3時間コース

1日コース

接客の基礎について、その心構えや意味を理解するだけでなく、実際に「できる」までワークを実施します。客室乗務員、ホテルコンシェルジュの体験談、テクニック満載の研修です。【ワンランク上の接客術コース】は同業他社と差をつけたい企業様へ。

講師プロフィール



- 2007年 日本航空インターナショナル株式会社 入社
国内線・国際線を乗務すると共に、PR担当CAとして2016年オリンピック招致特別塗装機の会見などを担当。
- 2010年 リゾートトラスト株式会社 入社
会員制リゾートクラブの最大手リゾートトラストに入社し、XIV箱根離宮にてフロントを担当。“もう一度会いに来てもらう”サービスに定評があり、現場スタッフながら誘客数、単価アップ金額共にナンバー1を獲得。
- 2013年 東京ベイコート倶楽部ホテル&スパリゾートコンシェルジュ 配属
実績が認められリゾートトラスト全国34施設内でも最もハイグレードであるホテルのコンシェルジュに抜擢される。CSリーダーとしてコンシェルジュスタッフ全体のCS向上を達成。お客様から政界、芸能界、大企業創業者、世界のVIPまで幅広いファンを持つ。
- 2015年 「接客を極めるにはまずはサービススタッフが心身共に健康であること。瞬発的なスキルではなく、継続可能なホスピタリティマインドの育成から」というテーマの元、ホスピタリティマインドトレーナーとして、マナー・接客研修に留まらず、モチベーションアップ研修、メンタルヘルスケア対策などを行う。また、数社の接客、メンタルヘルスのアドバイザーを務める。日本EAP協会会員、メンタルヘルスマネジメント資格保有

1日目 基礎コース

- 仕事をする上でのマナーを学びます
- 人間関係に必要なマナーを学びます
- 言葉遣いなど実践的なスキルを身に付けます

2日目 応用コース

- お客様対応の基本を身に付けます
- コミュニケーションを学び、豊かな人間関係を目指します
- ビジネス文書を学び即戦力を目指します

※以下のプログラムは2日コースになります。

※1日コースは、以下のプログラムの1日目のみの内容になります。

【1日目プログラム】

1. 自己紹介
2. 社会人としての心がまえ
 - (1) 時間管理
 - (2) 出退勤、休憩の注意点
 - (3) 報・連・相
 - (4) 健康管理
3. ビジネスマナー 1
 - (1) 第一印象
 - (2) 笑顔
 - (3) 視線合わせ
 - (4) 身だしなみ
 - (5) 挨拶
4. ビジネスマナー 2
 - (1) 言葉遣い（敬語テストあり）
 - (2) 電話対応
 - (3) 立ち居振る舞い
（名刺交換含む）

【2日目プログラム】

1. アイスブレイク
2. お客様対応
 - (1) 席次
 - (2) お客様訪問時
 - (3) お客様来社時
3. コミュニケーション
 - (1) コミュニケーションの基本構成
 - (2) 効果的な伝え方
 - (3) 傾聴を身に付ける
4. ビジネス文書
 - (1) ビジネス文書の基本ルール
 - (2) あいさつ状、報告書、お礼状、お詫び状
 - (3) ビジネスメールの基本ルール

【接客テクニック・マインド】

3時間コース（基礎）

- 接客の基本を一つ一つの意味を学びます
- 接客の基本をワークを通して身に付けます

※ホスピタリティの内容を織り交ぜることも可能です。

1日コース（応用）

- 接客の基本をワンランク上の視点で学びます
- 美しい立ち居振る舞いを身に付けます
- ホスピタリティマインドを知り、自分で考えられる人材を目指します

【3時間プログラム】

1. 自己紹介
2. 接客の基本【前半】
 - ①第一印象
 - ②身だしなみ
 - ③笑顔
 - ④視線合わせ
3. 接客の基本【後半】
 - ⑤言葉遣い
 - ⑥声のトーン
 - ⑦話の聴き方
 - ⑧電話対応

【1日プログラム】

1. 自己紹介
2. 接客の基本【前半】
 - ①第一印象
 - ②身だしなみ
 - ③笑顔
 - ④視線合わせ
3. 接客の基本【後半】
 - ⑤言葉遣い
 - ⑥声のトーン
 - ⑦話の聴き方
 - ⑧電話対応
4. 美しい立ち居振る舞い
 - ①立ち方
 - ②歩き方
 - ③お辞儀
 - ④物の受け渡し
 - ⑤方向の指し示し
5. コンシェルジュから学ぶホスピタリティ

「一流コンシェルジュから学ぶホスピタリティ ～自分らしさを大切に～」

「すべてのお客様に心地のよさを ～相手に合わせた距離感で～」

ホテルコンシェルジュには、フロントやロビースタッフでは解決できない様々なご要望が集まってきます。お客様のご要望は十人十色。無理難題も多く、答えがない問ばかりです。そのため対応のマニュアル化が難しく、コンシェルジュの力量に左右される仕事です。必要なのはお客様の立場になって考えること、つまりホスピタリティが問題解決の糸口です。そして、答えがないからこそ大切にするのは“自分らしさ”です。ホテルという空間に“自分らしいホスピタリティ”をスパイスし、お子様からビジネスマンまで全てのお客様にとって、より良いご滞在になるお手伝いをしてきました。ホスピタリティの精神は、お客様に対してはもちろんのこと、家族、職場の仲間、取引先の方など、人と関わる限り誰にでも必要なものだと思います。そのホスピタリティで周囲の方々、そして自分自身も少しだけ幸せに出来たら素敵だと思いませんか？そんなコンシェルジュでの体験談や考え方をお話いたします。

「ノーは言わない！コンシェルジュが求められるワンランク上の接客術」

「お客様がまた会いに来る！リピーターを生む一流コンシェルジュのしていること」

「決してNOとは言わない」ホテルコンシェルジュ。「よろず係」などとも訳されるコンシェルジュですが、すべてのホテルにいるわけではありません。人件費もかかるためフロントスタッフで十分という考え方もあります。そのためコンシェルジュはあらゆる点で高いサービスが求められ、それこそが存在意義になります。ホテル内の情報はもちろんのこと、レストラン、観光、プレゼント、病院などの情報まで全てにおいてプロでなくてはなりません。お寿司屋だけでも数ある中からお客様のご希望にあったおすすめの一店をスピーディーにご提案する必要があります。インターネットであらゆる情報が検索できる時代において、調べて出てくる情報だけを伝えてはコンシェルジュとして失格です。なぜコンシェルジュが必要なのか、自分に何ができるのかという問いに自問自答しながら、お客様を理解し、情報をカスタマイズしお伝えする。そこに“自分らしさ”を加えることで、お客様に信頼していただきリピートして下さるのだと思っています。そんな接客テクニックを中心に体験談を交えながらお話いたします。

研修実績

株式会社玉寿司/株式会社ドコモCS/ユーコープ/出光興産株式会社/JA/JA共済/ヤマト運輸株式会社/株式会社ホテルニューアカオ/株式会社マルイ/パシフィコ横浜/ELGC株式会社/株式会社東海ビルメンテナンス/ジブラルタ生命保険株式会社/共栄セキュリティーサービス株式会社/株式会社明治産業/運輸共済評議会/某ロータリー倶楽部 その他多数

研修風景



お問い合わせ