

接客・接遇マナー研修 ～カリキュラム～

- 接客サービスにあたる心構え、技量、評価全般への指導
- CS(顧客満足)に関する指導全般
- サービス評価と改善策の提言

顧客心理

クレーム処理

■第1印象

- ・挨拶
 - ・表情
 - ・態度
 - ・身だしなみ
 - ・言葉遣い
-

■接客対応

- ・ロールプレイ
 - ・お出迎え
 - ・ご案内
 - ・お茶の出し方
 - ・お見送り
-

サービス部門研修

ロールプレイ

食事の提供マナー

接客の動線
