

<CS 接遇>

病院、保育園、介護施設、販売員、美容スタッフ等、人をもてなすサービス実務を担う職員を対象に、求められるホスピタリティのノウハウをご提供いたします。

1) サービス接遇研修

- お客様をもてなす心とその心を具現化するサービス接遇の基本スキルから、相手や状況でより適切に対応できるCS接遇スキルまで、幅広いスキルをご提供いたします。
ロールプレイングやケーススタディを通して、より実践的な観察力・洞察力の向上を図ります。

<研修参考例>

1. 変化する環境と求められるCS接遇意識の重要性
2. 第一印象で安心感・信頼感を与える印象を身に付ける
 - ・身だしなみ ・表情 ・立ち居振る舞い ・挨拶 ・言葉づかい
3. CS接遇実現のための具体的スキル（ロールプレイング・ケーススタディ）
 - ・相手や状況に合わせた柔軟性ある対応力
 - ・おもてなし時系列での実践スキル（事前→来店→実践→事後）
 - ・PDCAサイクルの実践で日々改善

2) 医療現場の接遇研修

- 医療現場の日々の活動は、患者様の協力なくして円滑には進みません。患者様から好感と信頼を得られる基本接遇の表現方法、さらにホスピタリティを具現化する温かいコミュニケーション力を習得します。

<研修参考例>

1. 医療現場の接遇
 - ・医療現場ならではの接遇の大切さとホスピタリティ精神
2. 信頼関係作りのための基本接遇の確認
 - ・身だしなみ ・表情 ・立ち居振る舞い ・言葉づかい
3. ホスピタリティを表現する話し方・聴き方
 - ・感じよくわかりやすい話し方 ・積極的傾聴トレーニング
4. 変化する環境、求められる医療接遇
 - ・相手や状況に合わせた柔軟性ある対応力

3) 介護・福祉現場の接遇研修

■社会福祉の現場で、利用者や家族が望む援助を行うためには何より信頼関係が必要です。相手の立場に立った質の高い援助ができるよう信頼関係作りのための基本接遇、さらに変化する環境の中で求められる今後の接遇のポイントを学んでいただきます。

<研修参考例>

1. 組織接遇は掛け算
 - ・一人ひとりの接遇意識の醸成を図る
2. 信頼関係作りのための基本接遇の確認
 - ・身だしなみ ・表情 ・立ち居振る舞い ・言葉づかい
3. 心配りを表現する話し方・聴き方
 - ・感じよくわかりやすい話し方 ・積極的傾聴トレーニング
4. 変化する環境、求められるおもてなし接遇
 - ・相手や状況に合わせた柔軟性ある対応力

4) クレーム研修

■接客（患者）対応を十分に行っていても、価値観や考え方の違いによりクレームは発生します。しかし、職員がクレームに対し適切な対処ができるかどうかでお客様や患者様の店舗や施設に対する印象は変わります。

クレーム対応の心構えや基本手順、対応時に求められる話し方や聴き方をケーススタディやロールプレイングで体得します。

<研修参考例>

1. 現代社会とクレームの心構え
 - ・CS マインドとクレーム対応の関連性
2. クレーム対応の基本手順
 - ・基本の進め方と心得たいポイント
3. クレーム対応時の聴き方、話し方
 - ・効果的な聴き方・話し方 ・求められる態度
4. クレーム対応ロールプレイング