

カリキュラム名		接客・接遇マナーで企業イメージを変える
基本情報	ねらい	企業の第一印象である接客に関する基礎知識を学びます。
	分野	能力開発: 人材開発
	レベル	1. 基礎 2. 標準 3. 応用
	資格	特になし
	標準時間	6時間
対象	業種	E 製造 全般
	フィールド	1. 経営者クラス 2. 管理者クラス 3. リーダークラス 4. 担当者クラス
	経験年数	1. 入社～5年 2. 6年～10年 3. 11年～20年 4. 21年以上 5. 不問
	受講条件	接客業務並びにそれに準ずる業務に担当の方
	準備物	筆記用具・椅子・机

教科名	内 容	時 間
・接客の基本	・お客様を迎える心構え ・敬語の使い方 ・正しく誠意を伝える話し方 ・お迎えからお見送りまで	(3)時間()分
・接遇の基本	・接待マナー ・訪問に関するマナー ・名刺交換のポイントと注意事項	(3)時間()分

実習・演習内容

名称	内 容	備 品
・ケーススタディー	・接客と接遇の違い ・模擬マナー実践 ・各自名刺交換の実践	・筆記用具 ・机、椅子