

女性セミナー<カリキュラム>

女性から見ても『素敵だな』と感じる女性を目指して！

項目	時間	概要
<p>接遇の基本</p>	<p>90分</p>	<p>仕事においても日常においても、周りの方に対して「接遇」の気持ちを持つことでコミュニケーションが円滑となり、人間関係を築くことが容易になる。 人と人が出会う場面で円滑に人間関係を築くために必要とされる「接遇:おもてなしの心」について、6つのSで代表されるKEY WORDをベースにANAのエピソードを取り入れながらご紹介する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇とは ・ ハードサービスとソフトサービスの重要性 ・ 顧客満足とは ・ 社内顧客 とは ・ 第一印象の重要性 ～組織の顔として～ <p>【演習】身だしなみチェック</p> <p>『ANAの6つのS』・・・感性を育み気付きを引き出す</p> <p>SMILE 笑顔の重要性 【演習】スマイル、アイコンタクトトレーニング</p> <p>SMART おもてなしの心を伝えるポイント 「言葉遣い」…間違えやすい表現、感じの良い表現 など 「立ち居振舞い」 「身だしなみ」</p> <p>【演習】感じの良い話し方・聴き方</p> <p>SPEEDY お待たせ感を緩和する心遣い SINCERITY 相手の立場に立った対応 STUDY 「自己啓発と感性」 SPECIALTY 「プロ意識と向上心」</p>
<p>ビジネスマナーと立ち居振舞い</p>	<p>60分</p>	<p>立ち居振舞いの基本と来客応対時に必要なビジネスマナーの一部を学び、おもてなしの心を自然に表現できる応対を身に付ける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 席次 ・ 廊下、エレベーター、階段での案内の仕方 ・ 部屋への案内 ・ 立ち居振舞いの5つの基本 <p>【演習】立ち方、お辞儀、物の受け取り方・渡し方、座り方 など 【演習】お客様のお出迎え～部屋への案内～お見送り など</p>
<p>TeaTime 意見交換会</p>	<p>30分</p>	<p>本日の研修内容をふまえて グループに分かれて意見交換していただきます。</p>