

サービスリーダー養成研修カリキュラム

- 【目的】 サービスリーダーとして、模範となるサービスが行え、かつ指導できるスキルを身につける。
- 【対象】 主任、リーダー、トレーナー、各候補
- 【時間】 2日研修 標準 12時間

	時間	内容	進め方
1日目	10:00	1. CS(顧客満足度)とは (1)CSとCSのメカニズム (2)業界におけるCS向上取り組みの実態	講義 事例紹介 講義
	12:00	2. CSを向上させるサービスとは (1)サービスとホスピタリティ (2)自社・自店のサービス基準	グループワーク
		昼食・休憩	
	13:00	3. サービスマナーの指導スキルを身につける (1)身だしなみや笑顔 (2)言葉づかい (3)お辞儀や立ち居振る舞い	講義 ロープレ
	17:00	4. サービススキルの教え方 (1)ロールプレイングの進め方 (2)サービス基準とサービスシナリオ (3)上手な誉め方 本日のまとめ	講義 ロープレ

	時間	内容	進め方
2日目	10:00	(前日の復習～サービスマナートレーニング) 5. ホスピタリティマインドの育て方 (1)共感のある気配り (2)ホスピタリティ行動を標準化する	ロープレ 講義 グループワーク
		昼食・休憩	
		(3)ティーチング・コーチング・メンタリング	講義・演習
	17:00	6. 新人育成のためのハンドブック作成 (1)早く一人前に育てる (2)ハンドブックの作成と活用 7. 信頼されるリーダーとなるために	講義 パーソナルワーク 講義