

新入社員研修 (事例研究)

⑦顧客対応の基本

はじめに

1. 会合の目的

- (1) 対人関係で重要なエチケットとマナーの違いを理解します。
- (2) 顧客対応の基本を学びます。
- (3) 好感をもたれる言葉遣いやお辞儀の仕方を学びます。

2. 会合の進め方

- (1) 会合の前後に簡単な事例研究を行います。事例を通じて、問題意識を高めてください。
- (2) グループ(またはペア、トリオ)討議を行います。
- (3) 会合の進め方や時間配分は、講師の指示に従ってください。(総時間は1時間30分程度です)
- (4) 事例研究は、当事者の立場に立って、対応策を考えてください。

事例 エチケットとマナーはどう違う

私の会社は、貿易関係ですので、よく会社取引先の人や海外のバイヤーの方がお見えになります。営業関係で皆、外に出払っていることが多いので、・・・

対応策、教訓

確かにマナーとかエチケットと言われても、抽象的ですので、戸惑われるのももつともです。どちらも・・・

顧客応対と見送りの仕方

1. 基本ルールをマスターしよう

<応対の基本手順>

①外部の人にはまず笑顔で会釈し「いらっしゃいませ」と、こちらから応対する。

②

③

④

⑤

⑥

⑦

⑧

顧客応対と見送りの仕方

2. 応対の基本用語と接遇動作

<応対の7大用語>

応対には次のような基本用語があります。

- ① いらっしゃいませ
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦

顧客応対と見送りの仕方

＜お辞儀の仕方3種類＞

応対動作で欠かせないのがお辞儀です。お辞儀は・・・

●お辞儀の3種類と・・・

顧客応対と見送りの仕方

<お見送りのマナー>

①「(本日は)ありがとうございました。」と感謝の言葉を述べて…

②

③