

コミュニケーション研修

第一印象がすべてを決める、あいさつからはじまるコミュニケーションの秘密

接客販売の現場では、お客様と接するほんの僅かな時間で、相手の心をガッチリと掴まなければなりません。そのためには、「正確な商品知識」や「お客様の一步先に行く気配り」など、高いレベルの技術も大事なのですが、実は、普段当たり前のように行っている『あいさつ』にこそ、重要なポイントが隠されているのです。この研修では、『第一印象の重要性』と『あいさつの意味』について学びます。

ファンができる人・できない人の違い
ポイントは『第一印象』

目を見て話す

笑顔

あいさつ
(お声かけ)

姿勢

声の大きさ

声のトーン

あいさつ後のお客様へのお声かけ
なぜ声かけはムズカシイのでしょうか?

『返事が返ってこないかもしれない』
という不安な気持ち

研修：クイズ・グループワークを含みます（～120分）
講演：グループワークを含みません（～90分）

