

# 「マナーブラッシュアップ研修」

## 研修ガイド～育成担当者向け～

≫ 概要 ≫ キャリアショップスタッフとして接客に必要な基本的マナー知識を習得するプログラムです

≫ 学習目標 ≫ ● キャリアショップスタッフとして接客に必要な所作を身に付ける  
● キャリアショップスタッフとして接客に必要な敬語の基礎を習得する





≫ 対象 ≫ 入社時～入社3か月程度のキャリアショップスタッフ

≫ 研修時間 ≫ 1時間～2時間程度 ※実技、演習時間により異なります

≫ 研修詳細 ≫

目安時間	学習内容	ポイント
 動画視聴（46分） 適宜ワーク	<b>オリエンテーション</b> ● 研修目的説明	研修の目的を伝え、動画視聴後に必ず動画内容を振り返るようにしましょう
	<b>立居振舞</b> <div>▶ 動画 NO.12を視聴:3分</div> ● 動画内容 ○ お客様を迎えるための立姿勢	● 動画ではショップの店頭でのお客様を迎える際の立ち姿勢について学びます ● 視聴内容振り返り ※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう
	● 視聴内容の振り返り	○ 立姿勢 (立姿勢がきちんとできるよう練習をし、習得しましょう) ○ 立姿勢のポイント確認 (所作は1つ1つ振り返りながら実践練習していきましょう)
	<b>お辞儀</b> <div>▶ 動画 NO.13を視聴:7分</div> ● 動画内容 ○ 正しいお辞儀	● 動画ではお客様対応に必要な正しいお辞儀の方法とその種類(会釈、敬礼、最敬礼)を学びます ● 視聴内容振り返り ※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまで
	● 視聴内容の振り返り	○ お辞儀(分離礼) ○ お辞儀開始前 ○ 最敬礼/敬礼/会釈 ※お辞儀のそれぞれの違いをしっかりと習得できるようサポートします

目安時間	学習内容	ポイント
<div>  <p>動画視聴(46分)</p> <p>適宜ワーク</p> </div>	<h2>座り方</h2> <div>  <p>動画 NO.14を視聴:4分</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○カウンターでの座り方</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではカウンターでの着座方法、着座姿勢について学びます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう</li> </ul> </li> <li>○座り方 (所作は1つ1つ振り返りながら実践練習していきましょう)</li> </ul>
	<h2>立ち方</h2> <div>  <p>動画 NO.15を視聴:4分</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○カウンターでの椅子からの立ち方</li> <li>○立姿勢での接客</li> <li>○フロアでのかがんでの接客時の姿勢</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではカウンターでの立ち上がり方、立ち姿勢での接客時の立方、フロアでのかがんでの接客姿勢について学びます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう</li> </ul> </li> <li>○椅子からの立ち方 (所作は1つ1つ振り返りながら実践練習していきましょう)</li> </ul>
	<h2>歩き方</h2> <div>  <p>動画 NO.16を視聴:2分</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○フロアでの正しい歩き方</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではショップフロア内での歩き方、姿勢について学びます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう</li> </ul> </li> <li>○フロアでの歩き方 (所作は1つ1つ振り返りながら実践練習していきましょう)</li> </ul>
	<h2>物の授受</h2> <div>  <p>動画 NO.17を視聴:9分</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客様への物の受け渡し方</li> <li>○名刺の渡し方</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではお客様へ端末、ペン、書類を渡す際の渡し方のポイントや商品袋をお渡し時の渡し方、名刺の渡し方を学びます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう</li> </ul> </li> <li>○物の授受 (所作は1つ1つ振り返りながら実践練習していきましょう)</li> </ul>

目安時間	学習内容	ポイント
<div>  <p>動画視聴（46分） 適宜ワーク</p> </div>	<h2>指し示し方</h2> <div>  <b>動画 NO.18を視聴:3分</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ご案内時の指し示し方</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではお客様へご案内する際の指し示し方、距離の違いによる指し示し方を学びます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう</li> <li>○指し示し方 (所作は1つ1つ振り返りながら実践練習していきましょう)</li> </ul> </li> </ul>
	<h2>お客様を考える</h2> <div>  <b>動画 NO.19を視聴:7分</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○CSとは</li> <li>○CSの5段階</li> <li>○顧客満足が生まれる仕組み</li> <li>○怒りの発生メカニズム</li> <li>○ご指摘の発生要因</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではお客様対応に必要な顧客満足、怒りのメカニズムについて学び、どのような対応、スキルが必要なのかを考えていきます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 回答で漏れている点があれば補足し、理解を深められるようサポートしましょう</li> <li>○CSとは何でしょうか</li> <li>○お客様からのご指摘発生要因はどんなものがありますか</li> <li>○CSをあげるためにどんな行動ができますか</li> </ul> </li> </ul>
	<h2>表情</h2> <div>  <b>動画 NO.20を視聴:4分</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○表情の種類</li> <li>○喜怒哀楽の表情の違い</li> <li>○笑顔のポイント</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●動画ではお客様対応に必要な表情についてその違いと笑顔を作るポイントを学びます</li> <li>●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> <li>※以下について受講スタッフに確認しましょう 実際に出来ているかを確認し、正確にできるようになるまでサポートをしていきましょう</li> <li>○笑顔の練習 (鏡なども活用しながら練習しましょう)</li> </ul> </li> </ul>

目安時間	学習内容	ポイント
<div data-bbox="124 432 225 510"></div> <div data-bbox="150 544 193 1037">動画視聴（46分） 適宜ワーク</div>	<div data-bbox="427 152 689 219">敬語の基本</div> <div data-bbox="316 241 801 297">▶ 動画 NO.21 を視聴:3分</div> <div data-bbox="295 336 475 376">● 動画内容</div> <div data-bbox="295 392 614 477">○ 敬語の種類 尊敬語、謙譲語、丁寧語</div> <div data-bbox="295 533 646 573">● 視聴内容の振り返り</div>	<div data-bbox="893 152 1471 237">● 動画では敬語の種類と違い、その使い方の基礎を学びます</div> <div data-bbox="893 259 1141 300">● 視聴内容振り返り</div> <div data-bbox="893 309 1471 416">※以下について受講スタッフに確認しましょう 接客で良く使う言葉遣いは言い換え問題などを用意し、理解を深められるよう、サポートしましょう</div> <div data-bbox="893 434 1426 551">○ 尊敬語/謙譲語/丁寧語 (接客用語は言い換え問題など、繰り返し練習できるよう準備しましょう)</div>
	<div data-bbox="483 656 627 723">まとめ</div> <div data-bbox="379 730 730 770">● 研修全体の振り返り</div> <div data-bbox="379 792 632 833">● 行動目標発表</div>	<div data-bbox="893 656 1362 696">● 本日の研修の重要なポイントを確認</div> <div data-bbox="893 705 1471 822">○ 本日学んだ立ち居振る舞いをお客様対応をイメージして、ロープレ形式で振り返ってみましょう</div> <div data-bbox="893 853 1193 893">● 行動計画の作成/発表</div> <div data-bbox="893 902 1471 1030">○ 本日学んだことを振り返り、業務に活かせるよう行動計画を作成し発表していただきます。 (記入フォームなどは適宜ご準備をお願いいたします)</div> <div data-bbox="893 1061 1471 1205">※記入いただいた行動目標シートを基に定期的にスタッフ/クルーの取組内容を確認し、出来ている点についてはしっかり褒め、出来ていない点については研修内容の振り返りやサポートなどを行います</div>