

withコロナ時代のサービス接客講座 ～人と人が触れ合う場の喜びと安心を伝える～

講師：(株)経営人事教育システム 華 多真美

販売職や飲食店の接客担当の方を対象に、withコロナ時代にもお客様の心を掴んで店舗に足を運んでいただける対面の接客スキルや、オンライン上での接客を学び、「人がサービスすることの価値」は何かを考えます。また、ソフト面の接客スキルだけでなく、店としての取り組みについてもディスカッションと発表を行います。これらをぜひ職場に持ち帰って共有していただき、受講者様含めメンバー一丸となって、お客様満足の実現に役立ててください。

【カリキュラム（3時間）】

	大項目	小項目	形式
1	コロナ前とのお客様のニーズ変化	飲食業界のデータに見るニーズ変化 変化の中に見られるお客様の意識 現状の取り組み	講義 ディスカッション 事例共有、発表
2	withコロナの接客	店側が今後強化すべき取り組みとは 距離を保った接客方法 感染防止・衛生取り組み例	講義 ディスカッション ロールプレイング
3	オンライン上のおもてなし	お客様とのコミュニケーションツール オンライン対面での印象管理 文字のやり取りでの注意点	講義 ディスカッション