



ヒューマンスキル / 1日研修

Revised

第一印象向上研修

～笑顔クリニック～

▶ 本研修の概要とねらい

- ①日本人が苦手とする「表情筋を動かした笑顔」を習得する。
- ②話し方のトレーニングにより、初対面の方に対しても、「感じが良い」と思われる対応を身につける。
- ③「窓口対応」と「電話対応」における基本的な接遇のブラッシュアップを行う。

▶ 主なコンテンツ

第一印象の重要性、印象に残る挨拶とは、好印象な対応に必要なもの、笑顔の重要性と効果、表情筋を鍛える笑顔トレーニング、メイクで変わる顔の印象、感じの良い話し方 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

▶ 演習/実習の内容

ワークショップ・ロールプレイングを中心に体を動かし、「自然で印象の良い第一印象」に磨きをかけます。

※ご自身を写していただく手鏡若しくは携帯電話の持参をお願いします。

▶ 受講対象(推奨)

全職員

▶ 講師からの一言

様々な職場を経験しましたが、どのような仕事であっても相手に好印象を与えるビジネススキルの必要性を実感しました。マナーとは思いやりの気持ちを行動に表したものです。職員間でも相手への思いやりがコミュニケーションをよくし、円滑な業務に繋がります。受け身ではなく実際に活かしていける研修を目指します。



一般社団法人 日本経営協会講師
山下 奈央(やました なお)

大学卒業後、全日本空輸の国内線地上係員(関西国際空港)2年・客室乗務員として10年勤務、その後、銀行受付・企業受付の勤務経験を経て、現在は研修講師として活躍中。

日本マナーOJTインストラクター協会
マナーOJTインストラクター資格を取得。

ビジネスマナー・接遇・ユニバーサルサービス・クレーム対応・新規採用職員・チームコミュニケーションビルディング・コーチング・チーム力とモチベーションを高めていくリスクマネジメント・面接対策 等をテーマに様々な自治体や組織・企業に対して、研修出講を重ねている。

本講師の他の研修

- a. ハードクレーム
- b. 接遇マナー
- c. コーチング
- d. コミュニケーション

第一印象向上研修

1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
オリエンテーション 1. 接遇マナーのブラッシュアップ ①第一印象の重要性 ②印象に残る挨拶とは ③好印象な対応に必要なもの ④信頼される立ち居振る舞い	☞アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有 ☞基本の接遇マナーの向上を図る。第一印象の重要性を知ることで、笑顔の必要性を学ぶ。
昼食	
2. 笑顔の重要性 ①笑顔の重要性と効果 ②表情筋を鍛える笑顔トレーニング ③メイクで変わる顔の印象 ④感じの良い話し方 ～腹式呼吸と滑舌のトレーニング～ 3. 実践ロールプレイトレーニング ①第一声で決まる「電話対応」のTPO ②見た目出来る「窓口対応」のTPO ③笑顔の点数化 ～目指せ100点満点の笑顔～	☞気持ちのいい第一印象のもととなる笑顔にはどのような効果があるのかを座学で学んだ後、表情筋のエクササイズや話し方のトレーニングなど、体を動かしながら習得する。 ☞電話と窓口におけるシミュレーションシーンでのロールプレイングを行う。また、計測器を使い、笑顔を点数化し、ご自身の笑顔度を自覚し、自信に繋げる。
研修のまとめ	☞研修効果持続の為の支援策説明

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆第一印象の重要性がよく分かった。
早速実践していきたい。
- ◆笑顔の点数化で、自分の笑顔が改善されたのを確認でき、良かったです。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆「楽しく、分かりやすく」。
講師と受講生という枠組みを外し、講師が一方向的に話すだけではなく、コミュニケーションをとりながら「一緒に参加」していただけるような研修です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>