

はじめに

ANAビジネスソリューションでは、空の安全と快適性を担う航空業界として、ANAグループの中で培ったノウハウを活かし、研修をご提供しています。「人材」を組織のパーツとするのではなく「人財=たから」と考え、育てることを目指して参りました。弊社のセミナー講師は、全員ANAグループの客室乗務員、地上係員、整備士の出身で、現場で人財育成に携わった経験者です。

お客様にご満足いただくため、そして社員一人ひとりがそのことに喜びや、やりがいを見出せるようお手伝いいたします。

開催概要

開催場所 : ご指定の場所
対象者 : APFにご登録いただいている法人会員様
受講者数 : ご要望に応じて対応させていただきます

プログラム（提案骨子）

接遇の基本

「接遇」とは、思いがけず出会った方に対して、おもてなしをすること、「マナー」とは、周囲の方への思いやりの気持ちを大切にし、自然な振舞いで表現するための手法です。ANA が培ってきた「接遇の基本」を元に「接遇＝おもてなし」の重要性を確認し、具体的な表現方法をご理解いただきます

プログラム	時間	内容	目的と狙い
接客の基本	120分	1.接客とは 2.サービスとは ・ハード面（提供する商品）に付加価値を与えるソフト面(人)について 3.お客様満足とは ・事前期待と使用実感 ・CS（Customer Satisfaction）からCL（Customer Loyalty）へ 4.ANAのおもてなし ～おもてなしの心の表し方～ （1）お客様視点 ① 笑顔 笑顔の効果、アイコンタクトの重要性 【演習】スマイル、アイコンタクトトレーニング ② 身だしなみ 【演習】身だしなみチェック ③ 立ち居振舞い 【演習】立ち方、お辞儀、物の受け取り方・渡し方など ④ 会話力 ⑤ 対応力 （2）仕事に臨む姿勢 ・専門分野の研究、感性を磨く ・向上心とプロ意識 （3）チームスピリット ・ダイバーシティとインクルージョン ・内部顧客	人と人が出会う場面で円滑な人間関係を築くために必要とされる「接客：おもてなしの心」について、理解を深め、行動化を促す。

※研修に際し、プロジェクター、スクリーン、ホワイトボード、ピンマイクのご準備をお願いいたします。
※この研修概要は、ANAビジネスソリューションの知的財産であり、無断転載及び複製による利用を固くお断りいたします。