

<接客マナー研修> 一番に思い出され選ばれる店になるために

1. 第一印象で心の距離を近づける「外見力」！

第一印象は僅か数秒で決まります。だからこそ、表情・身だしなみ・所作などで感謝、敬意、歓迎の気持ちを伝えることが重要です。誰でも知っていることですが、できていない人がとても多い外見力。ファーストステップでお客様に「いいね！」と感じていただける外見力を身につけていただきます。

2. 他店との違いに繋がる心遣い「察知力」！

マニュアル通りの接客やロボットが対応するのとなんら変わらない接客ではお客様の心は掴めません。察する力や想像力があってこそ、その人その店にしかできない接客が生まれます。研修ではさまざまな切り口で察知力を磨きます。

3. 想いを正しく伝え記憶に残る「会話力」！

察知力が高くても「気づきの伝え方」で失敗しては元も子もありません。どのような会話にのせればお客様の記憶に残るのか？「また来たい！買ったい！」と覚えていただけるのか？研修ではお客様の記憶に残る会話方法をお伝えします。

<実際の研修の様子 >

表情のチェック！

不自然な笑顔、過剰な笑顔ではなく「柔らかい表情」を意識してもらいますが、やってみると意外にこれが難しいのです。



清潔感のあるヘアスタイルの作り方

「清潔感が大切」と知りながら、「どうすれば清潔感ができるのか？」については知らない人が多いもの。ヘアスタイルの工夫で清潔感は一気にアップします！



ロールプレイ

研修終盤ではロールプレイを実施。知識と意識を繋げてもらいます。



自分で見て気づくための振り返り

まずは自分の姿や対応を自分の目で見て「なにか」を感じる力も養っていただきます。



講師からのフィードバックとアドバイス

講師からのフィードバックはさらにきめが細かいものです。今よりももっとよくなるためのアドバイスをお伝えします！



研修後の一枚、ネイルサロンの皆さまと

