



[仕事の便利術] 上手なおもてなし（気配り・気遣い・思いやり）

●受講期間 2ヵ月

●受講料 12,100円

マルチデバイス対応

■テキスト1冊（Webテキストも閲覧可）■添削レポート2回（Web提出可）

※ テキストはインターネットで閲覧できます。Web提出には「Microsoft Word」が必要です。

いまや世界が注目する「おもてなし」をキーワードに、
 気配り・気遣い・思いやりの心と技をしっかりと学ぶ
 “接客コミュニケーション”のスキルを身につけることで、
 お客様対応はもちろんのこと、
 仕事で接するあらゆる人たちから好印象を獲得できる
 ふさわしい「おもてなし」のあり方を具体的な態度・行動・所作として学べる
 気配り・気遣い・思いやりのある立ち居振る舞いが、
 社会人としての自分の価値を高める



●第1単元

「おもてなし」を理解し、
 気配り・気遣いのできる人になろう

- ・注目を浴びる「おもてなし」の本質は何か
- ・こんなところに表れる気配り・気遣い
- ・おもてなしを形にする接客マナー5原則
- ・笑顔は歓迎のシグナル —— 笑顔上手になろう
- ・“スマイル・マーケティング”で成功をつかむ
- ・「歓迎されている」と実感してもらえる“挨拶”のポイント
- ・“身だしなみ”は、相手に対する敬意を表す
- ・相手の気持ちに配慮した言葉遣いと話し方

…他

●第2単元

人間関係と仕事に役立つ
 接客コミュニケーションの実践

- ・相手がどう感じるか —— 想像力が思いやりある行為の出発点
- ・ちょっとした所作でも、印象はこんなに違う
- ・気持ちのよい所作、立ち居振る舞いの実際
- ・礼法（礼儀作法）に見る合理的な所作の秘訣
- ・こんなひと言が相手の笑顔を引き出す
- ・いつも職場で心がけたい気配り・気遣い
- ・立場をわきまえた敬意の表し方の例
- ・おもてなしの実践が、自身のキャリアアップにつながる

…他

オンラインでもオフラインでも学習できる！（すべての学習方法に対応）

※カリキュラム・講座内容などは改訂や変更になる場合があります。