

講座詳細

「また来たい」と思われる人になる！ 接客講座Ⅰ（心構え編）

「また来たい」と思われる人になる！接客講座Ⅰ（心構え編）

UNIT 1

接客の価値と
「また来たい」を
つくる条件

価値・体験・信頼



3. 【最重要】お客様は、聞いてくれた人を覚えている

お客様は、答えの速さより最後まで受け止めてもらえた感覚を覚えている。



聴く動作

相手の語尾まで
聞いた後、一拍置く

次の一言

受け取った要点を短く
返してから質問する

講座の内容解説

接客の技術を覚える前に、お客様に「また来たい」と思っただけのための心構えと視点を整える講座です。接客の価値とおお客様の心理、第一印象と信頼の基本、ご要望を引き出す「聴く」姿勢を学びます。さらに、次につながる関係づくりの発想、クレームを受け止める考え方、現場のリスクを知る危機管理の基本、チームで品質を守る意識までを、確認テスト（10問×2回）とあわせて習得します。

ココがキャリアアップに繋がる！

接客の心構えが整っている方は、忙しい場面や難しいお客様の前でも対応が安定し、安心して仕事を任せられます。お客様の期待を読み取り、その場に合った姿勢で応じられることは、指名やリピートにつながり、評価を高めます。相手の立場で考えて信頼を積み重ねる姿勢は業種が変わっても持ち運べる力であり、リーダーや教育担当へキャリアを広げる土台になります。

■カテゴリ：ビジネススキルⅡ

■講義タイトルと学習時間

講義タイトル	学習時間（分）
UNIT1 接客の価値と「また来たい」をつくる条件	12分
UNIT2 お客様の期待と心理を理解する	12分
UNIT3 第一印象と信頼をつくる基本	12分
UNIT4 「聴く」姿勢とご要望を引き出す心構え	12分
確認テスト（前半）：10問	12分
UNIT5 リピートにつながる関係づくりの発想	12分
UNIT6 クレームを怖がらない心構え	12分
UNIT7 危機管理の基本：現場のリスクを知る	12分
UNIT8 チームで守る接客品質と自己成長	12分
確認テスト（後半）：10問	12分

■学習時間：合計2時間

Point

- お客様が「また来たい」と感じる条件を説明できます
- 第一印象と信頼を左右する接客の基本を身につけられます
- クレームやリスクを怖がらず落ち着いて向き合えます



担当者様のご意見

心構えから学べる接客の入門講座です