

講座詳細

どんな場面でも自分から動ける人になる！ 接客講座Ⅱ（実践編）

どんな場面でも自分から動ける人になる！接客講座Ⅱ（実践編）

UNIT 1

お迎えからお見送り
までの基本フロー

観察・確認・行動



5. 飲食の「もう一品」：料理に合う一杯のすすめ方

もう一品は料理との相性を理由に一度だけ提案する。



講座の内容解説

接客講座Ⅰで整えた姿勢を、実際の接客の流れに沿って行動に移す実践編です。お迎えからお見送りまでの基本フローに沿って、アプローチと声かけ、ヒアリングとご提案、クロージングと追加のご提案を、具体的な言葉と動き方で学びます。さらに、リピートにつなげる実践、クレーム対応の手順、緊急時の対応、困った場面別の対応と振り返りまでを、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！

接客の流れを手順として身につけている方は、忙しい時間帯や予期しない場面でも自分から動け、任される仕事の幅が広がります。声かけやご提案、クロージングを使い分け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。クレームや緊急時に落ち着いて対応できる力は現場で信頼され、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 お迎えからお見送りまでの基本フロー	12分
UNIT2 アプローチと声かけの実践	12分
UNIT3 ヒアリングとご提案の実践	12分
UNIT4 クロージングと追加のご提案・お見送り	12分
確認テスト（前半）：10問	12分
UNIT5 リピートにつなげる実践	12分
UNIT6 クレーム対応の実践手順	12分
UNIT7 緊急時・トラブル時の対応実践	12分
UNIT8 困った場面別対応と振り返り	12分
確認テスト（後半）：10問	12分

■学習時間：合計2時間

Point

- お迎えからお見送りまでの流れを自分から進められます
- 場面に応じた声かけとご提案を具体的に実践できます
- クレームや緊急時に手順に沿って落ち着いて対応できます



担当者様のご意見

心構えを行動
に変える実践
講座です