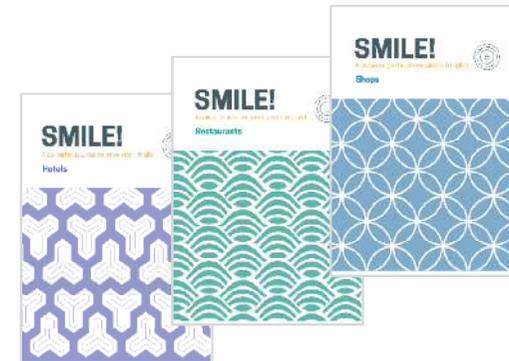


SMILEをキーワードに、英語での接客に欠かせない表現を習得

接客の基本は笑顔でお迎えして、笑顔でお見送りすること。アルクのおもてなし英語SMILE!では、SMILEをキーワードにお客様のお出迎えからお見送りまでをステップごとに練習することで、自信をもって接客できる表現を身につけていただけます。



プログラムの特長

覚えやすい SMILE!

SMILE!では、接客におけるステップを5つのテーマにわけて表現を習得します。SMILEをキーワードとして覚えていただくことで、接客の現場でも直ぐに思い出して使っていただくことができます。

カスタマイズ ロールプレイ

定型のロールプレイだけではカバー出来ない自社に求められる対応など、受講生からのリクエストをもとにカスタマイズロールプレイを行っていただき、自分にとって必要な表現を習得いただけます。

安心して接客 できるガイド付

研修後も接客の現場で安心できる「Anshin Guide」を研修受講生にお渡しします。ガイドを参考に接客の現場で繰り返し発話することで、接客表現をものにしていただけます。

レッスンプロー



学習のポイント

テーマ	内容
S - Say Hello	お客様のお出迎え、ご挨拶
M - Make a Connection	お客様のご要望お伺いと関係構築
I - Inform the Customer	サービスやメニューの説明
L - Listen & Learn	ご要望にお応えする
E - End Well	お支払いとお見送り

様々なシチュエーションに対応出来るよう、ショップ編・レストラン編・ホテル編の3タイプのテキストをご用意

PLAN

- 対象レベル 初級～上級
- 使用教材 弊社オリジナルテキスト
- 講師 外国人講師と日本人講師の2名

- 標準研修時間 3時間×1日～3日間
- クラス人数 1クラス10名以内