

2022年度新入社員研修シナリオ

2012/1/1 0:00

時間目安	分	プログラム	シナリオ	ツール	動き
16:30~18:30 (120分)	5	サービス業・接客	この時間は、昨日皆さんに考えて頂きました接客に関する事例研究をグループ討議を通して再度考えて頂きたいと思います。 それでは、流れを説明いたします。 まず、昨日個人作業で考えていただいたシートを基に、各グループに分かれコンセンサスを取得ください。(40分) その後、模造紙にグループで考えた課題の結論を記入してください。 それからグループ発表、質疑応答と言う手順で進めていきます。 分かりましたでしょうか。 では、テーブルを直しグループ討議が出来る状態にして始めてください。 ①グループ討議(40分) ②模造紙記入(10分) 【休憩】 ③発表(25分)……(5グループ×5分間)質疑応答含む それでは、先程の「事例研究」についての解説を致します。 ～資料配布後解説～ 皆さんは、今言ったサービス業の最前線にいる訳です。 また、接客は、特にホールにいる時間の長いみなさんに直接問われる役割であり、重要な役目です。 接客の主役は、ここにいるみなさんなんです。 では、ここでもう一度「行動指針」の1番を見て下さい。 1、顧客第一主義……接客 もうおわかりですね。みなさんは、店舗に配属後何をすべきか。		
16:35	40				
17:15	10				
17:25	10				
17:35	25				
18:00	20				
18:20	10				
				資料作成(事例研究解説) 接客が悪い店はどうなる あなたはどっち？	