



ヒューマンスキル / 1日研修

Revised

第一印象向上研修

笑顔・話し方・カラーで、対人カアアップ

➤ 本研修の概要とねらい

- ①日本人が苦手とする「表情筋を動かした笑顔」を習得する。
- ②話し方のトレーニングにより、初対面の方に対しても、「感じが良い」と思われる対応を身につける。
- ③「色」の持つ効果やイメージを活用し、なりたい自分に近づける。
- ④「窓口対応」と「電話対応」における基本的な接遇のブラッシュアップを行う。

➤ 主なコンテンツ

第一印象の重要性、印象に残る挨拶とは、好印象な対応に必要なもの、笑顔の重要性と効果、表情筋を鍛える笑顔トレーニング、メイクで変わる顔の印象、色が与えるさまざまな効果、感じの良い話し方 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

➤ 演習/実習の内容

ワークショップ・ロールプレイングを中心に体を動かし、「自然で印象の良い第一印象」に磨きをかけます。

※ご自身を写していただく手鏡若しくはスマートフォンの持参をお願いします。

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

自身の接遇・秘書・営業などの豊富な実務経験により、みなさまが抱える実際の問題点をクリアにし、今後の課題を見つけ、実際の業務に前向きに活かせる研修になるよう、取り組んでおります。受講者のみなさまのお手本になるよう、日々精進してまいります。



一般社団法人 日本経営協会講師
三好 美穂子(みよし みほこ)

日本航空国際線旅客グランドスタッフ(伊丹・関西国際空港)4年。メディカル産業にて社長秘書・部長秘書業務を4年、企画営業を11年。その後はフリーランスで、ビジネスマナー・接遇マナー・色彩心理講座・カラーセラピスト養成講座を開講。現在に至る。

接遇研修、ビジネスマナー研修、CS研修、クレーム対応研修、ユニバーサルサービス接遇研修、新規採用者職員研修、コミュニケーション研修、メンタルヘルス研修、リーダーシップ研修、窓口・店舗サービス調査&接客指導、キャリアデザイン研修・色彩心理を活用したカラー戦略講座、子育てのための色育講座 等のテーマで研修を行う。

サービス接遇検定1級・秘書検定1級、コミュニケーション心理アドバイザー、キャリアトランプファシリテーター、メンタルヘルス・マネジメント(セルフケア、ラインケア)、TCカラーセラピスト協会認定トレーナー、日本色育推進会認定色育講師 などの資格を持つ。

本講師の他の研修

- a. ハードクレーム
- b. 働き方改革
- c. ライフデザイン

第一印象向上研修

1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
オリエンテーション 1. 接遇マナーのブラッシュアップ ①第一印象の重要性 ②印象に残る挨拶とは ③好印象な対応に必要なもの ④信頼される立ち居振る舞い 2. 笑顔の重要性 ①笑顔の重要性と効果 ②表情筋を鍛える笑顔トレーニング ③感じの良い話し方 ～腹式呼吸と滑舌のトレーニング～	☞アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有 ☞基本の接遇マナーの向上を図る。第一印象の重要性と、そのために何が必要なのかを学ぶ。 ☞気持ちのいい第一印象のもととなる笑顔にはどのような効果があるのかを座学で学んだ後、表情筋のエクササイズや話し方のトレーニングなど、体を動かしながら習得する。
昼食	
3. 色が与える効果 ①「色」が持つイメージとは ②あなたに似合う色とは～メイクで変わる顔の印象 ③なりたい自分を「色」で作ろう 研修のまとめ	☞色が持つイメージや効果について、理解したした後、自分に合う色を見つけるワークを行う。また色彩心理を活用した「なりたい自分」に導く方法を学ぶ。 ☞研修効果持続の為の支援策説明

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆第一印象の重要性がよく分かった。
早速実践していきたい。
- ◆笑顔の点数化で、自分の笑顔が改善されたのを確認でき、良かったです。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆「楽しく、分かりやすく」。
講師と受講生という枠組みを外し、講師が一方向的に話すだけではなく、コミュニケーションをとりながら「一緒に参加」していただけるような研修です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>