

	項目	時間	内容	手法
1日目				
1	オリエンテーション	10:00～ 11:30	本研修の目的とゴール 概要説明と進め方 自己紹介 インストラクターの役割とは	
2	マナーと心構え ※内容把握ではなく、その内容でどのように指導するかをお伝えします	11:30～ 13:00	ルールとマナーの違いを知る 社会人としてのマナーを知る あいさつの意義と手法を学ぶ 職場のルールを守る	講義 チェックシートによる評価 講義・実技 講義
3	お客様対応に必要なスキル ※内容把握ではなく、その内容でどのように指導するかをお伝えします	14:00～ 15:30	話し方の基礎 発声発音法 接遇用語の使い方と伝え方 敬語の使い方 会話の基本テクニック	講義 講義・実技 講義・ミニテスト・実技 講義・ミニテスト 講義・実技
4	お客様対応に必要な基礎知識 ※内容把握ではなく、その内容でどのように指導するかをお伝えします	15:30～ 17:00	サービスとは何か お客様対応の基本的なプロセス お客様満足とは コミュニケーションスキル	講義 講義・実技 講義 講義・実技
5	1日目のまとめ	17:00～ 17:30	質疑応答 2日目に向けてのホームワーク	
2日目				
6	レッスンプラン作成	9:00～ 10:30	プログラム作成のポイントを知る 研修技法を決定する 会場の設営を考える	講義・ワーク 講義 講義
7	インストラクション実践①	10:30～ 12:30	インストラクターの動作、姿勢 効果的な研修の導入やオリエンテーション手法を学ぶ 内容の理解度を高める方法 グループに別れて個々人のテーマで インストラクションを行う（1人10～15分程度） 相互＆講師フィードバック	講義 講義・ワーク・実技 講義 演習
8	インストラクション実践②	13:30～ 16:00	参加者全員の前で個々人のテーマで インストラクションを行う（1人10～15分程度） 全て終了後、講師講評	演習
9	修了に向けて	16:00～ 17:00	2日間を終えて（質疑応答など） 修了証授与 講師からのエール	