

## 接客ベーシックセミナー受講者の声

・今まで使っていた敬語の誤りが分かり、社会人としても勉強になりました。また、テーブルマナーについても今まで全く知らなかったのもっと勉強したいと興味を持ちました。

・先生が分かりやすい説明と説得力のある話をされ、すごく良かったです。他のセミナーより ORA のセミナーは、具体的で、「電話対応の仕方、尊敬語・謙譲語・丁寧語の使い方、和食・洋食のテーブルマナー」等、実際、現場でよく使うことばかりでした。自分の出来ていなかった点、改善したい点なども気付き、自店に戻ってからすぐに使いたいと思う内容でした。

・第 1 印象は、「瞬間印象」だということを学び、入口での『いらっしゃいませ！』でお店のイメージが決定するので、これからは今まで以上に元気に明るくお出迎えし、お店のイメージをアップしていきたいと思いました。電話対応などすごく不安でしたが、教えて頂き、実践してみて、自信が持てました。

・接客サービスとお客様とのコミュニケーションの取り方の基本である「言葉遣い」の難しさを改めて感じました。このセミナーで教わった「印象の良い言葉遣い」と「印象の良い表情」と「ものの受け渡しの心構え」をこれからの業務に最大限活かし、営業に向かおうと思います。

・電話対応に自信がなく、電話が鳴っても積極的に取ることが出来ませんでした。電話対応のロールプレイングで「予約電話の取り方」を学び、少し自信が持てました。自分の声を録音してもらうことにより、悪いところも分かったので、改善していきたいです。