

接客リーダーコース受講者の声

・従業員へのメンタルヘルスケア(カウンセリング)を今まで軽視していましたが、TA・エコグラムの分析表などを試したいと思います。また、OFF JT の重要性も理解し、「朝礼・ミーティング、ロールプレイング等」をより積極的に行い、部下育成に役立てていきたいと思いました。

・悩んでいた部下の接し方やモチベーションの上げ方を教えて頂いたのが良かったです。チームリーダーとして、100%の行動をしないと部下の手本になれないと感じました。

・「自店の接客サービス力を強化する」「CS・ES の向上、HQSCA の向上」等店を良くするために必要なことを学んだので、自店で実践して参ります。特に「CSとESが共に高まってはじめて『満足』を得る」ことを具体的に学びましたので、自店のオーナーの理念をしっかり受け止め、リーダーとして、店全体に発信していきたいです。

・「リーダーとは何なのか？」ということが理解できました。人材教育や問題改善のためのヒントをたくさん学ぶことが出来ました。山本五十六氏の言葉を常に頭に入れ、リーダーとして、部下育成に当たっていきたいと思いました。

・日常、指導していることをロールプレイングを通して行いました。ストーリーを細かくすれば、より実践に近づきますし、従業員や顧客に自分が演じることで今まで見えていないものが見えました。他社の参加者の意見もたくさん聞け、先生の細かい指導を頂き、大変参考になりました。また、ロールプレイングにより、細かいところまで気を配ることがどれだけ大切か、また、表情や声色など、ふとしたことで印象が決まってしまうことを恐ろしいと思いました。