

成果を出す、プロマナーの研修の特徴

行動が変わるきっかけになる講義

- 「なぜ」という解説があるので「やりたい、もっと知りたい」に結び付く
- 豊富な研修経験に基づいた実例のご紹介
- 状況やレベルに合わせた「カスタマイズ授業」
- 学んだことをすぐに身につける現場を想定した実践型「ロールプレイ」

集中が途切れない講義

- 出来ているところ、改善点を具体的に指導
- ストーリー形式なので記憶に残る
- たくさん身体を動かす内容

実績のある講師の研修

- 4500回のフライトを通じての接客経験(大手航空会社CA)
- 大手航空会社でのチーフ、新人CAトレーナー、グループリーダー経験
- 現在は年間80回を超える研修を実施、満足95%以上(受講者アンケートより)



ご提案例

「ほんの少しの差で仕事も人間関係がうまくいく **気遣いスキルアップ研修**」 3時間（内容、時間はカスタマイズ可能）

カリキュラム	ポイント	形式
1.「気遣い」にはお金も時間も手間もかからない	<ul style="list-style-type: none">・気遣いは好印象を与えるのではなく、相手を軽く見ていないことを伝える・気遣いは“誤解、衝突”を未然に防ぐ 相手が無意識に求める「3つの欲求」とは・ほんの少しの“気遣い”の積み重ねが評判をつくる・気遣いは共感がスタート～共感力アップゲーム	講義 ワーク
2.第一印象で心を開いてもらえる「見た目」や「声」の気遣い	<ul style="list-style-type: none">・見られているのは普段の表情！場面に合った表情とは・自然に機嫌が良さそうに見える技・パートナーとして試みてもらえる差がつく挨拶の仕方・身だしなみとおしゃれの違い 清潔感が一気に上がる 3つのポイント・立ち居振る舞いは本音が出やすい 謙虚さが伝わる所作実践！	講義 ワーク
3.身に付けよう 会話のキホン	<ul style="list-style-type: none">・相手を疲れさせない話の仕方・言葉遣いは人間関係の“車間距離”・お願い、お断りする際に相手をカチンとさせないマジックフレーズ・相手のタイプ別“気遣い”のポイント・質疑応答 <p>※途中、休憩をはさみます</p>	講義 ワーク

講師紹介

接遇・ビジネスマナー講師 プロマナー代表 三上ナナエ

大分生まれ、北海道育ち。OA機器メーカーの販売支援を経験後、7年間ANAのCAとして勤務。チーフパーサー、新人育成トレーナー、グループリーダーを経験。現場に即した具体的なわかりやすい説明と、一人ひとりへの細やかな対応に、若者からシルバー世代まで幅広い層に定評がある。講師実績8年間、年間80回以上の研修実績を続けており、サービス業の意識・笑顔の重要性・コミュニケーションにポイントを置いた研修が好評。
著書『「気遣い」のキホン』すばる舎（8万部）



実績(現在までの主たる担当企業・団体)

・市役所・官公庁・鉄道・大学・専門学校・大手ホテル・映画会社・食品メーカー・映画館・シルバー人材センター(東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県)の約20団体)・テンプスタッフ株式会社・自動車販売・マツダ販売・アパレル・不動産会社・自動車学校・リラクゼーション施設・ショッピングセンター・IT企業・病院など

研修実績分野

接遇研修/苦情対応研修/営業力アップ研修/電話応対研修/ビジネスコミュニケーション研修/企業受付対応研修/マナー講師育成/第一印象アップ研修など

お客様の声(アンケートより)

- ・とても直接的で実感があり、うなづかされることばかりでした。今までお客様に接してきた態度で反省すべきことがたくさんあります。家庭でも応用できる点がたくさんあった。(販売業 接客 40代女性)
- ・第一印象がかなり後まで響き、少しの違いで自分が損をしてしまうことに気づけた研修でした。ユーモアもあり、時間が経つのが早かったです。(商社 営業 30代男性)
- ・一見柔らかい雰囲気だが、できていないことはきちんと指摘してくれたのがよかった。質問にも的確に答えてくれた。(販売業 接客 50代 男性)