

## ブライダル業界 新入社員研修B

目的 | 結婚式に携わる社会人としての「仕事」を理解すること

対象 | 新入社員

目標 | サービスマンとしてのスキル・マインドを手に入れ実践ができるようになる

流れ	DAY.1	<b>顧客満足度をあげるサービスマンとは</b> <ul style="list-style-type: none"><li>顧客満足度をあげる印象力について</li><li>ブライダルサービスのコミュニケーション方法</li><li>ブライダルサービスのおもてなしとは</li></ul>
	DAY.2	<b>ブライダルサービスマンとしての基礎知識</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ブライダルサービスマンとしての基礎マナー</li><li>ブライダルサービスマンとしての軸について</li><li>ブライダルのサービスとは</li></ul>
	DAY.3	<b>ブライダルサービスマンとして商品を理解する</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ブライダルの業界を知る</li><li>結婚式を知る</li><li>結婚式の本質をお客様の立場になって考え、その上でサービスのケーススタディーを通してサービスの手段を具体的にイメージする</li></ul>

- 方針
- ①自身の考えを発表する機会を多く作る
  - ②現場で実践出来る引き出しを増やす
  - ③個性を活かす（全員が同じ手段を取らなくても良い）

11:00	<b>研修START</b>
	<b>オリエンテーション</b> (10分) <ul style="list-style-type: none"><li>・研修の進め方</li><li>・研修の目的説明</li><li>・本日の研修のゴール</li></ul>
	<b>顧客満足度をあげる印象力</b> (90分) <ul style="list-style-type: none"><li>・アイスブレイク</li><li>・笑顔のメリット</li><li>・印象力について</li><li>・印象力をあげる実践方法</li></ul>
12:40	<b>昼休憩</b> (60分)
13:40	<b>ブライダルサービスコミュニケーション研修</b> (100分) <ul style="list-style-type: none"><li>・言葉がもたらす影響</li><li>・相手に伝える伝え方とは</li><li>・チームサービスのコミュニケーション方法</li></ul>
15:20	<b>ブライダルサービスのおもてなしに必要な行動</b> (70分) <ul style="list-style-type: none"><li>・サービスマンとしての必要な行動</li><li>・おもてなしを分析する</li><li>・おもてなしの基礎行動</li></ul>
16:30	<b>研修DAY①終了</b>

10:00	<b>研修START</b>
	<b>オリエンテーション (10分)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・研修の進め方</li><li>・研修の目的説明</li><li>・本日の研修のゴール</li></ul>
	<b>ブライダル業界で必要なマナー</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ブライダルマナー研修</li><li>・テーブルマナー研修</li><li>・サービスマンとして必要な知識</li></ul>
11:40	<b>昼休憩 (10分)</b>
11:50	<b>サービスマンとしての基礎</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・サービスレベル3段階</li><li>・接客基礎知識</li></ul>
12:50	<b>ブライダルサービスについて</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・結婚式のサービスとは</li><li>・自身が結婚式で担当するお客様へのサービス</li><li>・結婚式のサービスの種類</li></ul>
14:00	<b>研修DAY②終了</b>

10:00	研修START
	<p>オリエンテーション (10分)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 研修の進め方</li><li>・ 研修の目的説明</li><li>・ 本日の研修のゴール</li></ul>
	<p>ブライダル業界の基礎知識 (100分)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 結婚式の市場価値を知る</li><li>・ 結婚式の時代の変化を学ぶ</li><li>・ 結婚式当日までの流れを学ぶ</li></ul>
11:50	昼休憩(10分)
12:00	<p>研修：結婚式を知る (120分)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 結婚式をゲスト目線で考える</li><li>・ 結婚式のおもてなしを学ぶ (席次の重要性)</li><li>・ 結婚式のおもてなしを学ぶ (顧客のニーズ)</li><li>・ 結婚式の本質を考える</li></ul>
14:00	研修DAY③終了