



接客話法



<研修のポイント>

- ・ 8大接客用語を身に付ける
- ・ シーンに合わせた言葉の掛け方を学ぶ



8大接客用語とは

- ① いらっしゃいませ
- ② かしこまりました
- ③ 少々お待ちくださいませ
- ④ お待たせいたしました
- ⑤ ありがとうございます
- ⑥ 申し訳ございません
- ⑦ 恐れ入ります
- ⑧ 失礼いたします

基本的な接客・応対の言葉です

8大接客用語とは

- ① お客様を見かけたとき
- ② 依頼を受けたとき
- ③ 少しお待ちいただくとき
- ④ お待たせしたとき
- ⑤ 感謝を伝えるとき
- ⑥ お詫びを伝えるとき
- ⑦ 恐縮してお願いするとき
- ⑧ 前を横切るとき

基本的な接客・応対の言葉です

接客のシーン

1. 待機

2. お迎え

3. アプローチ

4. 提示・説明

5. クロージング

6. 会計

7. お見送り

