

【マナー研修 カリキュラム 6時間コース 講義時間 6H 休憩時間 1.5H】

	時間/所要時間		項目	具体的内容	手法
①	9:00	～ 9:30	30分	導入 講師紹介 なぜマナーが必要なのか？ ワークブックについて	講義 + ワーク
②	9:30	～ 10:00	30分	身だしなみ1 女性警備・男性警備の身だしなみチェック どこに目がいくのか？	講義 映像 ワーク
	10:00	～ 10:10	10分	休憩 感染防止対策の換気を兼ねた休憩	
③	10:10	～ 11:10	60分	身だしなみ2 不快に感じるポイントは？(意見交換) 私の「身だしなみ宣言」をしよう！	講義 ワーク
	11:10	～ 11:20	10分	休憩 感染防止対策の換気を兼ねた休憩	
④	11:20	～ 12:20	60分	言葉について 発音について 無意識のうちに発する言葉や 不快な言葉について知ろう！ D言葉って何？クッション言葉を知ろう！	講義 + ワーク
	12:20	～ 13:20	60分	お昼休憩 お昼休憩中も換気のため、扉、窓等を開放いたします	
⑤	13:20	～ 14:30	70分	動きについて 動画を見て何を感じる？(動き) 不快感を与える動きを知り、改善しよう！	映像 ワーク 講義
⑥	14:30	～ 14:40	10分	リフレッシュ 感染防止対策の換気を兼ねる(質問タイム)	講義
⑦	14:40	～ 15:40	60分	クレーム クレームについて・ケーススタディ 「お客さまはなぜ怒ってしまったのか」 ※「警備の世界ではこうだ！」という視点からはずし、他業種のクレーム事例から怒りの原因やどう対応するかを議論しよう！	講義 + ワーク
	15:40	～ 15:50	10分	休憩 感染防止対策の換気を兼ねた休憩	
⑧	15:50	～ 16:30	40分	まとめ マナー研修のまとめ(振り返ろう) 研修を受けた感想記入 講師から皆さんへ	講義