

サービス接客検定2級 各コマ学習内容詳細

	受講方法	講義内容
1	WEB受講	第1章「サービススタッフの資質」 接客者に求められている資質「明るさ」「適切な判断と表現」「身だしなみ」のほか、素直な態度がとれるか、適切な行動と協調性、清潔感、忍耐力のある行動について学びます。
2		第2章「専門知識（サービスの知識、従業知識）」 サービスの意義の理解と、サービスの機能の理解、サービスの種類の理解について学びます。また、商業活動や経済活動、商業用語、経済用語も理解します。
3		第3章「一般知識」 社会常識と時事問題について学びます。
4		第4章「対人能力（接客知識・話し方）」 顧客心理を理解し、能力を発揮することができることと、一般的なマナーや接客者としてのマナーについて学びます。 また、接客用語、接客者としての話し方、提示の仕方や説明の仕方も学びます。
5		第5章「実務技能」 問題処理・環境整備・金品管理・金品搬送・社交業務について実問題を解きながら学びます。

※WEB 受講のほかに、Zoom 利用による全5回のリアルタイム講座もあります。
日程については以下のとおり。

- ・ 8月30日（火）10：00～11：00
- ・ 9月7日（水）10：00～11：00
- ・ 9月8日（木）10：00～11：00
- ・ 9月13日（火）10：00～11：00
- ・ 9月14日（水）10：00～11：00