



# RSP研修

～サービスの反射神経を鍛える～



## 目的

従来の「サービスマインドを形にするマナー研修」にありがちな、「形を作ること」に止まらず、「感覚を研ぎ澄まし、身体能力を高め、イメージ力を広げる」ことで、とっさの時に対応出来る実践力を高めます

## 対象者

小売・サービス業でお客様に接する全てのスタッフ

## 特徴

- ・ **Notice Quickly** ～素早く気づく～  
交流的ゲームトレーニングの振返りで、体験的な気づきを促し、マインドアップとモチベーションアップへつなげます。
- ・ **Act Quickly** ～素早くスマートに動く～  
動きを重視した身体的トレーニングによって、サービスの反射神経を鍛え実践力を高めます
- ・ **Interact Quickly** ～素早く対話する～  
お客様の意図を汲み取り、展開させるために必要な力を鍛えます

## カリキュラム例

### 3時間、1日バージョンの例

※お客様の業態や課題に合わせて内容のカスタマイズさせていただきます

時間	3時間コース内容	時間	1日コース
前半	<p>1. RSPとは</p> <p>2. 自己紹介でウォーミングアップ</p> <p>3. 好感度アップ (1) 好感度は何故重要なのでしょうか (2) トレーニング【肩の力を抜いて】 (3) 振返り</p> <p>4. 素早く気づいてスマートに動く ～ Notice Quickly、Act Quickly、Interact Quickly～ (1) 敏感に気づくために必要な力 (2) 素早くスマートに動くために必要な力 (3) トレーニング 【挨拶キャッチボール/仲間を助ける！他】 (4) 振返り</p> <p>5. 接客場面ロールプレイング</p> <p>6. これからのわたし</p>	10:00	<p>1. RSPとは</p> <p>2. 自己紹介でウォーミングアップ</p> <p>3. VTR撮影・・・強みと課題確認</p> <p>4. Notice Quickly トレーニング (1) 気づけないのはなぜ？ (2) トレーニング【お客様が何処に 他】 (3) 振返り</p> <p>5. Act Quickly トレーニング (1) 動きの基本(3つの動きと軸の意識) (2) トレーニング【仲間を助ける 他】 (3) 振返り</p> <p>6. Interact Quickly トレーニング (1) お客様の言葉にすぐに対応できないわけ (2) トレーニング【質問の意味は 他】</p> <p>7. 接客場面ロールプレイング 【VTR&amp;視聴・・・成果確認と振返り】</p>
後半		17:00	8. これからのわたし