

講習指導名	観光バス運転士おもてなし研修会				作成日	2020年12月21日	
期 日	2020年12月16日	9:15	～	16:15	作成者	当社運転士	
場 所	茨城県トラック総合会館2F						
テーマ	・安全、接客マナー			資料	①観光バスに対してお客様が求めていること		
					②接客マナー5原則		
					③挨拶の極意		
					④基本接客用語		
講 師	(株)日本マナー総合研究所 佐藤初代						
出席者	K観光バス(株)	2名	S観光自動車(株)	2名	指導主任者検印		
	J交通(株)	2名	SN観光バス(株)	3名			
	N観光自動車(株)	2名	Oタクシー(株)	1名			
詳 細	① お客様の期待に応えること						
	② 挨拶、身だしなみ、表情、言葉づかい、動作						
	③-1 会う人に自分から心を開くこと						
	③-2 相手を受け入れる体制を示す事						
	③-3 お辞儀のポイント						
	④-1 感じの良い話し方の極意						
	④-2 クッション言葉の練習						
	④-3 依頼形話法						
	【研修を終えて】						
	お客様に対する気持ちの持ち方がとても参考になりました すべて実践することは難しそうだが、誰もが安心して利用できるバスであるために、これからの 運行に活かしていきたいと思えます						