

夏期 2級 後期 準1級

旅行・観光・
ホテル・鉄道流通・
サービス

医療・福祉

エアライン

サービス接遇検定とは

「サービス」とは「お客さまに満足を提供する」こと、「接遇」とは「お客さまに丁寧な態度で親切に接する行動、おもてなし」のことをいいます。すべてのビジネスにはサービス接遇の要素があります。特に接客の応対や販売（ホテル、飲食、ファッション、観光、理美容、医療業界など）への就職に有利となる資格といえます。昨今、介護業界でもニーズが高まっています。

講座概要

本講座では、サービス業務に対する心構え、対人心理の理解、応対や技術、口のきき方、態度・振舞いなどが審査されます。2級講座でサービスに対する考え方や行動規範を学びます。準1級講座でおもてなしの心を形にする姿勢を学びます。

申込期間 ～2023年7月4日(火)

受講料 24,000円(教材費:受講料に含む)

検定料 2級:5,200円 準1級:5,900円

試験日 2級(筆記):2023年11月5日(日)、準1級(面接):2023年12月中旬予定

カリキュラム

日程	
回数	内容
1	オリエンテーション、サービス接遇検定の概要
2	サービススタッフの資質 必要とされる要件、従業要件
3	専門知識 サービス知識 従業知識(小テスト)
4	一般知識 社会常識 時事問題(小テスト)
5	対人技能 人間関係 接遇知識
6	対人技能 話し方 服装 (記述問題)
7	実務技能 問題処理 環境整備 (記述問題)
8	実務技能 金品管理 金品搬送 社交業務
9	模擬試験、受験上の注意点、まとめ
試験日(筆記) 2023年11月5日(日) 学外試験	
10	面接試験の概要、審査基準、進捗と手順
11	面接試験の内容とポイント あいさつと基本言動(ロールプレイング)
12	面接試験の内容とポイント 接客応答(ロールプレイング)
13	面接試験の内容とポイント 接客対応(ロールプレイング)
試験日(面接) 2023年12月中旬予定 学外試験	

WEB フォロー日程			
回数	日程	曜日	時間
1	2023/9/2	(土)	15:00~16:00
2	2023/10/28	(土)	15:00~17:00
3	2023/11/4	(土)	15:00~17:00
4	11月末	(土)	15:00~17:00

※受験申し込みは取りまとめて手続きいたします。
※講座の進捗状況等によりカリキュラムは変更となる場合があります。