

impress manage

グローバルホスピタリティ研修

～ビジネスの場において、よりよいおもてなしを実現するために～



グローバルホスピタリティ研修概要

対象	全スタッフ	
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ グローバルホスピタリティの基本について理解する ■ 異文化理解 ■ グローバルマインドの醸成 	
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>	
学ぶ要素	<ul style="list-style-type: none"> ■ グローバルホスピタリティ概論 ■ 多様なホスピタリティサービス手法 ■ 異文化理解 <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ グローバルホスピタリティの重要性 ■ サービスの柔軟性 ■ 多様なお客様への対応力 <p>参加することによる気づき</p>
実施日程	標準 1 日間（7 時間・休憩含）	

グローバルホスピタリティ研修カリキュラム

グローバルホスピタリティの基本知識を体系的に学び、グローバルマインドセットを醸成します。また、多様な顧客を理解し接客コミュニケーションの幅を広げ接客スキルの向上を目指します。

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	グローバルホスピタリティ概論	◇グローバルホスピタリティについて ◇多様なホスピタリティサービス ◇海外と日本のホスピタリティの違い	講義 個人ワーク グループワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
	グローバルホスピタリティ事例研究	◇各国のホスピタリティについて	講義 個人ワーク グループワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する 講師から事例紹介
昼食休憩				
午後	異文化理解	◇宗教・文化・思考・価値観・行動様式・言語・コミュニケーションの各違い ◇多様性理解 ◇グローバルマインドセット	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
	実習	◇多様な顧客へ対応するための施策を考える ◇グローバル環境で大切なホスピタリティカとは何か考える ◇発表 ◇フィードバック ①ポジティブF/B②アドバイスF/Bをそれぞれ相互に交換する ◇改善点の明確化	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、実習を通じ、知識を行動化します 実習を通して現場で役立つスキルを身につける 実習の進め方を講師が指導 フィードバックにより自己概念と成長を促し、他者への効果的な伝え方を理解する 自社のグローバルホスピタリティカの改善点と実施すべき取り組みを明確にし今後の業務に接続する
	振り返り	◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	振り返り・まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。