

impress manage

社内ホスピタリティ向上研修

～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～



社内ホスピタリティ力向上研修概要

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|------------------------------|--|---------------------|
| 対象 | 全スタッフ | | | | | | |
| 目的 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内ホスピタリティの基本について理解する ■ 社内コミュニケーションの基本について理解する ■ 風通しの良いコミュニケーション環境について理解する | | | | | | |
| 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 | <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内ホスピタリティの基本 ■ 社内コミュニケーションの基本 ■ ESとCSの関係 </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">+</td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内コミュニケーションの大切さ ■ 仕事へのやりがい ■ 顧客満足向上について </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>参加することによる気づき</p> </td> </tr> </table> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内ホスピタリティの基本 ■ 社内コミュニケーションの基本 ■ ESとCSの関係 | + | <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内コミュニケーションの大切さ ■ 仕事へのやりがい ■ 顧客満足向上について | <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p> | | <p>参加することによる気づき</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内ホスピタリティの基本 ■ 社内コミュニケーションの基本 ■ ESとCSの関係 | + | <ul style="list-style-type: none"> ■ 社内コミュニケーションの大切さ ■ 仕事へのやりがい ■ 顧客満足向上について | | | | | |
| <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p> | | <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） | | | | | | |

社内ホスピタリティ力向上研修カリキュラム

社内コミュニケーションの基本知識を体系的に学び、スタッフが生き生きと働くためのマインドを醸成します。また、社内コミュニケーションが円滑であると仕事へのやりがい生まれ、自然と良いサービスができスタッフの接客スキル向上が実現できます。

| 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 |
| | 社内ホスピタリティとは | ◇社内ホスピタリティとは ◇CSとESの関係 ◇ESの重要性 | 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、効果的な手法を理解する正しい方法を知り、矯正する |
| | ワーク | ◇ワーク：社内ホスピタリティを考える「働いていて気持ち良く仕事ができた経験とは？」 ◇働く上でなぜ気遣いや思いやりが大切なのか | 講義 個人ワーク グループワーク | 社内ホスピタリティについて考える 社内ホスピタリティの大切さを認識する 気持ち良く働くために他者との関係性について理解を深める |
| 昼食休憩 | | | | |
| 午後 | 社内コミュニケーション | ◇良好なコミュニケーションの土台とは ◇きくスキル ◇伝えるスキル ◇頼るスキル ◇ねぎらうスキル ◇褒めるスキル ◇注意・叱るスキル ◇コミュニケーション時の注意点 | 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、ワークを通じ、知識を行動化します ワークを通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める ケーススタディを通して現場で役立つスキルを身につける |
| | ケーススタディ | ◇社内コミュニケーションのケースについて考える | 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、効果的な手法を理解する ケーススタディを通して現場で役立つスキルを身につける |
| | 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。