

impress manage

ホスピタリティスキル向上研修

～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～



ホスピタリティスキル向上研修概要

対象	全スタッフ	
目的	■ 多様なお客様への対応の基本について理解する ■ 多様なお客様への効果的なコミュニケーション手法を理解する ■ 自社に当てはめて、具体的な対応策を考える	
特徴	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。	
学ぶ要素	■ ホスピタリティの基本 ■ 効果的なコミュニケーション ■ 多様なお客様への対応スキル	■ ホスピタリティの大切さ ■ 柔軟なサービス ■ 自社での具体的な対応策
	貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）	+
		参加することによる気づき
実施日程	標準 1 日間 （7 時間・休憩含）	

ホスピタリティスキル向上研修カリキュラム

多様な顧客対応スキルの基本知識を体系的に学び、実践的なホスピタリティ表現について理解します。また、実際の対応のマニュアルを作成し活用できるようになり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
	ホスピタリティサービスとは	◇ホスピタリティとは ◇ホスピタリティとサービスの違い ◇ホスピタリティマインドの大切さ ◇ホスピタリティ事例 (ホスピタリティある・無し比較)	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 講師から事例紹介
	お客様対応基本スキル	◇柔軟性のある応対 ◇第2第3の提案 ◇注意するポイント	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
昼食休憩				
午後	ケーススタディ	◇様々なお客様対応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
	実習	◇対応マニュアル作成 ◇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 自社の顧客対応力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。