

impress manage

受付・フロントサービス研修

～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～



受付・フロントサービス研修概要

対象	全スタッフ				
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 受付・フロントサービスの基本について理解する ■ ホスピタリティ溢れる受付・フロントサービススキルの習得 ■ 自身の受付・フロントサービススキルの現状を確認し向上を目指す 				
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"> <tr> <td data-bbox="258 839 987 1019"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 受付・フロントサービスの基本 ■ ホスピタリティサービススキル ■ 実践的サービススキル </td> <td data-bbox="987 839 1760 1019"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 現場での活用方法 ■ 顧客満足に繋がるサービス ■ 受付・フロントサービスの現状と改善点 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="258 1029 987 1119">貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</td> <td data-bbox="987 1029 1760 1119">+ 参加することによる気づき</td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 受付・フロントサービスの基本 ■ ホスピタリティサービススキル ■ 実践的サービススキル 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現場での活用方法 ■ 顧客満足に繋がるサービス ■ 受付・フロントサービスの現状と改善点 	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
<ul style="list-style-type: none"> ■ 受付・フロントサービスの基本 ■ ホスピタリティサービススキル ■ 実践的サービススキル 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現場での活用方法 ■ 顧客満足に繋がるサービス ■ 受付・フロントサービスの現状と改善点 				
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）				

受付・フロントサービス研修カリキュラム

受付・フロントサービスの基本を体系的に学び、実践的なサービス手法をロールプレイング等により確認します。
また、動画撮影を行い現状の受付・フロントサービススキルを理解します。現状と改善点を明確にし、矯正することによって受付・フロントサービス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
	受付・フロントサービスの基本	◇受付・フロント業務の役割 ◇企業の顔とは	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
	サービスの流れの確認	◇お出迎え・案内・お会計・お見送り一連のサービスの流れを理解する ◇ロールプレイング	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、ロールプレイングを通じ、知識を行動化します ロールプレイング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 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
昼食休憩				
午後	現状確認	◇撮影 (お出迎え・案内・お会計・お見送りより1部分選び実施) ◇動画確認 ◇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 ◇改善策の明確化	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	撮影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 改善点を明確にし今後の業務に接続する
	ケーススタディ	◇お客様をお迎えするケース ◇お客様をご案内するケース ◇お客様にお待ち頂くケース	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 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。