

*impress manage*

# ホスピタリティマインド研修

～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～



## ホスピタリティマインド研修概要

対象	全スタッフ				
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ホスピタリティマインドの重要性の理解</li> <li>■ホスピタリティスキルの習得</li> <li>■ホスピタリティマインドの向上策の理解</li> </ul>				
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="258 839 981 1019"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ホスピタリティマインドの必要性</li> <li>■ ホスピタリティの表現手法</li> <li>■ ホスピタリティマインドの向上策</li> </ul> </td> <td data-bbox="1051 839 1760 1019"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自身のホスピタリティ力</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> <li>■ モチベーション維持・向上</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="258 1029 981 1116">貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</td> <td data-bbox="1051 1029 1760 1116">+ 参加することによる気づき</td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ホスピタリティマインドの必要性</li> <li>■ ホスピタリティの表現手法</li> <li>■ ホスピタリティマインドの向上策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自身のホスピタリティ力</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> <li>■ モチベーション維持・向上</li> </ul>	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"> <li>■ ホスピタリティマインドの必要性</li> <li>■ ホスピタリティの表現手法</li> <li>■ ホスピタリティマインドの向上策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自身のホスピタリティ力</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> <li>■ モチベーション維持・向上</li> </ul>				
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）				

# ホスピタリティマインド研修カリキュラム

ホスピタリティ溢れるサービスを提供するには、スタッフがホスピタリティマインドを持ち業務に取り組むことが大切です。そのためには、スタッフ一人ひとりの精神的衛生を良好にすることが求められます。

お客様やスタッフへの思いやり・心遣いの気持ちを持つことにより組織力を高めスタッフのサービス力の維持と向上を目指します。

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
	ホスピタリティの基本	◇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とマニュアル 対応の違い ◇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
	ワーク	◇ワーク：ホスピタリティを考える 「私が考えるホスピタリティとは？」 (CSの観点) 「働いていて気持ち良く仕事のできた経験とは？」(ESでの観点) ◇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	ホスピタリティについて考える 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	ホスピタリティスキル	◇ホスピタリティ5原則 ◇ホスピタリティの表現手法 ◇ホスピタリティコミュニケーション	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
	ホスピタリティマインドの維持・向上	◇モチベーションマネジメント ◇メンタルマネジメント ◇目標設定 ◇発表	講義 個人ワーク ペアワーク 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 目標設定の基本を理解し、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。