

目的と効果

- ホスピタリティの理解
- お客様(相手)の為に自発的に行動する力
- 顧客満足度の向上



研修内容

自らが自発的に相手を思い行動するホスピタリティを一方的な講義ではなく、参加型で気づきを得ながら明日から実践で使えるホスピタリティを学びます。

ホスピタリティの基礎

- ・ホスピタリティ文化の起源とは？
- ・ホスピタリティの行動診断（ホスピタリティチェック）
- ・サービスとホスピタリティの違い

ホスピタリティが求められる時代背景

- ・何故、今ホスピタリティが求められるのか？
- ・等価値から付加価値の時代
- ・「モノの豊かさ」から「心の豊かさ」の時代へ

現場で生きるホスピタリティの大切な心

- ・ホスピタリティのし・あ・わ・せ・想
- ・自分が大切にしているお客様への想いの共有
- ・相手を受け入れる心

お客様の期待を超える、ホスピタリティの感察力

- ・相手のして欲しいことを察するポイント
- ・自分の顧客体験からお客様の期待を知る
- ・自分たちがお客様の為にできることを考える

伝わる接客、ホスピタリティの表現力

- ・伝えているつもりでは意味がない、お客様に伝わる接客とは？
- ・お客様の期待を超える接客術
- ・お客様に伝わる接客ロールプレイング

スタッフ同士のホスピタリティの重要性

- ・社内ホスピタリティの重要性
- ・気持ちの良い職場を考える
- ・職場環境作りに自分のすべきこととは？

研修概要

研修スタイル／**集合研修** 5名～ 50名様

料金／ 3時間 **15万円**(税金・交通費別)

対象／サービス産業に携わるスタッフ

※6時間25万円コースもございます。

※その他、時間・内容についてはお気軽にご相談ください。

お問い合わせ

ザ・ホスピタリティ チーム 株式会社

〒153-0062 東京都目黒区三田 2-12-5 COMBO HOUSE

Tel.03-5860-8164

<http://www.thehospitalityteam.jp>

info@thehospitalityteam.jp