接客で差をつける！　ホスピタリティ強化研修

お客様がリピーターとなる一番の理由は「接客が気持ち良かったから」。お店が繁盛する鍵は接客サービスにあり！お客様から支持される接客サービスの秘訣とは？

■ 研修のねらい

本研修では、真のホスピタリティ精神溢れる人材の育成を目指します。心のこもった接客サービスができる人材を育成するため、マインド面の意識改革を重点的に行います。また心理学的手法を用いて、接客サービスで重要となるお客様とのコミュニケーション技法や、目配り・気配り・心配りの基礎など、真のホスピタリティサービスを習得します。

■ 対　象

接客サービスを強化したいスタッフや店舗責任者、管理者の方々にお勧めします。

■ プログラム

●午前の部

オリエンテーション
　研修の狙いと目的、自己成長の真理について

1．接客サービスの重要性とその意義
　店舗運営における接客サービスの重要性

2．演習（1）グループ討議
　現状のサービスレベルの認識と課題設定

3．真のホスピタリティとは
　ホスピタリティとは何か？その意味と要素

4．演習（2）グループ討議
　今後のホスピタリティ対策と課題設定

5．サービス７つのゴールデンルール
　接客サービス７つの極意とその効果

午前のまとめ

●午後の部

6．演習（3）グループ討議
　今後のゴールデンルール対策と課題設定

7．目配り・気配り・心配り
　目配り・気配り・心配りの基本とその効果

8．演習（4）グループ討議
　今後の目配り・気配り・心配り対策と課題設定

9．サービスの印象はここで決まる
　お客様の印象を良くするコミュニケーション術

10．演習（5）実践練習
　スマイル＆アイコンタクトのポイントと練習

11．演習（6）実践練習
　お辞儀＆発声のポイントと練習

研修のまとめ

■ 講師料・依頼条件など

１日研修：２５万円～。（講師料のほか旅費交通費が必要です）

※他、３時間研修や２日研修など、貴社のご要望に応じた研修プログラムが可能です。２日研修は作業ロールプレイングや実習の時間を多くとり、より実践的なワークが可能です。

■ 講師よりひとこと

“心の時代”と言われる今日、人材を最大限に生かすため、私は『人の心を育てる人材マネジメントや人材育成』を提案します。従業員満足を高めることが顧客満足を高めることにつながる･･･といった信念のもと、人の心を育て『ひとりひとりが心豊かにイキイキと働く店づくり』をサポートすることが、私の大切な使命であると考えております。

■ 講師プロフィール ■

山口 恵里（Eri Yamaguchi） 1974 年生まれ

ドリームサポート　代表

中小企業診断士　日本メンタルヘルス協会認定カウンセラー

■ 専門分野

◎人材採用・教育　　◎組織・人事制度　　◎店舗・小売・飲食

■ 得意業界

◇飲食・フード　　◇消費者向けサービス業　　◇アミューズメント

■ 経　歴

人材コンサルタントにして、心理カウンセラー。不動産会社に勤務した後、飲食サービス事業専門の子会社に出向、飲食店やアミューズメント店（パチンコ店、カラオケ BOX）のマネジメントに約 7 年間かかわる。そこで人材育成や人材マネジメント、経営戦略を手掛ける。務めていた企業の M & A をきっかけに中小企業診断士 (国家資格) を取得し、独立。某コンサルティング会社の外部提携コンサルタントとして約 1 年間修行し、コンサルティングのノウハウを習得する。現在は従業員カウンセリングによる個別フォローが出来る人材コンサルタントとして、飲食サービス業界の人材育成および人材改革を支援している。ランチェスター協会認定インストラクター。著書に「輝く女性の生き方 100 ～ 101 人目はあなた 2」がある。

■ コンサルティング実績

●飲食店の組織改革、人材育成支援（23 店舗）
●アミューズメント施設の人材育成支援（16 店舗）
●パチンコ店の組織改革、人材育成支援（27 店舗）
●飲食店の新規出店支援およびマーケティング支援（3 店舗）
●インテリア資材商社の人事制度改革支援
●総合電機メーカーの業務改革支援・・・ほか

■ セミナーテーマ

「接客サービス・ホスピタリティ研修」「店長育成研修」「リーダーシップ研修」「コミュニケーション研修」「モチベーションマネジメント研修」「コーチングマネジメント研修」「ランチェスター戦略研修」等

■ PR・特記事項

◇支援の 3 本柱……①人材コンサルティング　②教育研修・セミナー　③個別指導カウンセリング

◇ビジネスポリシー……量の時代、質の時代から心の時代へ。いまや人々は自分の内面に目を向けるようになり、心の時代であると言われております。そのような時代に人材のクオリティを高めるため、私は人の心を育てる人材マネジメントや人材教育を提案します。従業員満足を高めることが顧客満足を高めることにつながる、そんな信念のもと、人の心を育てひとりひとりが心豊かにイキイキと働く店づくりをすることが、私のもっとも大切な使命であると考えております。