

第14回ホスピタリティ・マネジメントセミナー

in ザ・リッツ・カールトン大阪

外資系超高級ホテルの“現場”から学ぶ「この不況を生き残る『気づき力』」

この不況を乗り越え、業績向上を目指したい経営者様へ

ザ・リッツ・カールトン大阪は、

- ・「アジアマネー」誌ビジネストラベル調査 大阪1位
- ・「コンデナストラベラー」誌にて「世界最高峰ホテル」の一つに選ばれる
- ・J.D.パワーアジア・パシフィックによる宿泊客満足度調査で全国1位等、世界に名だたるラグジュアリー・ホテルです。

高い評価の秘密は「ザ・リッツ・カールトン・ミスティーク」とも呼ばれる「ホスピタリティ」にあります。

100年に一度とも言われるこの不況。あなたの会社は乗り越える力を持っていますか？

この不況の中でも、着実に売上を伸ばしている企業があります。

そこに共通するのは、「ホスピタリティ」に基づきお客様のニーズを捉える「気づき力」です。

このセミナーでは、年間約4,000名の皆様への研修・講演経験と、

ザ・リッツ・カールトン大阪創業時からセミナーを開催してきたノウハウを元に、

お客様感動を実現する「気づき力」養成のポイントや、施策への反映のポイントをご紹介します。

ホテルに宿泊し、“現場”から学ぶことで、本当に役立つノウハウをお持ち帰りいただけます。



【プログラム】

1日目

最高のおもてなしサービスを体感し、その仕組みを学ぶ

1. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」の仕組み
 2. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」の基盤とミッション、ビジョン
「ゴールドスタンダード」の紹介
「クレド」「モットー」「従業員への約束」
「サービスの3ステップ」「サービス・バリューズ」
 3. サービス・ホスピタリティ学び[ランチ]
 4. スタッフインタビュー
 5. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」館内視察
 6. 第1日目のまとめ
 7. サービス・ホスピタリティ学び/懇親会[ディナー]
- *1日目はザ・リッツ・カールトン大阪の様々な部署の方のお話が中心となる「ザ・リッツ・カールトン デー」となります。

2日目

どのように自社に活かすか、実践につなげるかを考える

1. お客様に選ばれる企業、お客様の感動を呼ぶサービスホスピタリティ・マインドを学ぶ
2. ビジョン・ミッションの重要性
3. サービス・ホスピタリティ学び[ランチ]
4. 自社に活かす:「ミッション」「ビジョン」の再思考・構築
ビジョン達成のための課題の明確化
5. スタッフの力を伸ばすリーダーシップ
[ビジョン達成のための人財育成の基本姿勢]
6. お客様のご満足をいただける会社・私になる[行動計画]

*スケジュールは変更になる場合がございます。予めご了承ください。

【日 時】

2009年11月16日(月)-17日(火)【2日間/宿泊】

11月16日(月) 10:00～20:30

11月17日(火) 9:00～17:00

【受講対象者】

企業経営者、人事・教育担当者、各部門リーダー、究極のサービスを学びたい方

【定 員】

20名様限定！

*10名様に満たない場合延期となることもございます。予めご了承ください。

【参加費】

157,500円(税込、事前お振込み)

*1宿泊、1朝食、2昼食、1夕食

全てのダイニング体験、コーヒーブレイク、研修費、資料代含む

*会場までの交通費、上記以外でご利用になった電話代、食事代、その他利用分はご負担をお願いいたします

*開催延期以外での、ご入金後のキャンセル及び参加費の払い戻しはいたしかねますので予めご了承ください

【会 場】

ザ・リッツ・カールトン大阪

〒530-0001

大阪府大阪市北区梅田2丁目5番25号

TEL:06-6343-7000 FAX:06-6343-7001

http://www.ritz-carlton.co.jp/



【参加者の声】

セミナー満足度【5点満点中4.8点】を誇るセミナーです！

ホスピタリティ・マネジメントセミナーで学んだことを、すぐに実践しました。まず「お客様全員の顔と名前を覚える」ことの徹底から始めました。車で来場されるお客様の車種や色を把握し、スタッフ間で情報を共有することで、来場された瞬間に名前を読んでお迎えできるようにしました。全社員での目標共有、そして社長主導であった社内ミーティングの司会役をスタッフの交代制にすることで、主体的な行動、姿勢が多く見られるようになりました。実践し数ヶ月後で売上増、お客様からも高いご満足の評価を受け、フランチャイズの中で栄えある金賞を受賞できました。これからも「おもてなしの心」を忘れず、改善に取り組んでいきます。



専務取締役 遠藤一平様



2日間、時間があっという間に過ぎました。「終わりがたくない」と思うセミナーでした。**コミュニケーション力をアップさせて、沢山の人を結集できる力を身に付けたい**です。【男性：外食産業】

部下の観察力がなければ気付きは生まれない。**気が生まれなければリーダーシップは発揮できない。**これからも状況対応型リーダーシップをもっと深く勉強していきたい。【男性：レストラン】

思いやり、おもてなしの心はこんなに温かいものなんだと深く実感しました。【女性：塗料メーカー】

これまで色々なセミナーに出ましたが、**自ら学んでいる気が一番意識できたセミナー**でした。【男性：保険業】



【講師 赤木美香】

クラーク・フューチャー・コンサルタンツ(有)代表取締役社長/人財能力開発コンサルタント

ザ・リッツ・カールトン大阪創業時より、ホスピタリティ・マネジメントを体感し続け、自らもホスピタリティマネジメント研修を創り出す赤木だからこそお届けできる内容が盛り沢山！ホスピタリティの真髄を体感し、「気づき」と「考える」ことから、ご自身のビジネスに活かします！

【お申込み・お問合せ】

クラーク・フューチャー・コンサルタンツ有限公司

HP: <http://www.clarkfuture.com/>

E-mail: info@clarkfuture.com Fax: 03-5758-6123

FAXの方はお手数ですが、下記に必要な事項をご記入の上、本紙をご送信ください

お名前 ご生年月日 年 月 日

会社名 部署名

ご連絡先のお電話番号(会社・自宅)

E-mailアドレス

セミナーを知った経緯