

## 2) ホスピタリティ・サービス [CS推進・向上、お客様満足からお客様感動へ]

### (1) サービス・マナー 研修



社内・社外で更により関係構築

#### 特徴

- お客様満足がなぜ重要なのか、他の人に説明できるレベルまで理解します。
- 自分の信頼レベルを確認するとともに、信頼されるマナーを身につけ、更に信頼性の高い人財になります。
- 「マナー」「サービス」から一歩進んだ「ホスピタリティ」を理解し、お客様をお迎えする心構えと実践を身に付けます。

#### 対象

□接客サービスを担当されている皆様

#### こんな会社にお勧め

- サービス力＝競争力とお考えの企業様
- お客様の期待をはるかに超える接客、おもてなしで、感動していただきたい企業様
- 自分の接客マナーが、自社の印象そのものを左右することに気づかせたい
- “気が利く”社員を増やしたい

#### お客様の声

**「形式だけでないマナーを学ぶことができた」という声をいただいております**

- 実践的な内容で、フィードバックも充実していた。今後の仕事にそのまま活かせそうです。
- 実践をすることは、ただ本を読むより何倍も学びになることを改めて感じました。多くを学べました。
- 実践の機会が多く、また指導も適切であった。初対面のコミュニケーションは難しいとずっと思っていたが、今回学んだことで、今後はスムーズにできると思います。

項目	目的と成果	概要
Chapter 1 方向性[目的]の確認	◆相手の立場で物事を捉える視点、姿勢を習得し、職場での働きやすさの向上、お客様満足の向上を目指す	1) 研修の目的と約束[心構え]
Chapter 2 お客様満足の向上	◆お客様満足がなぜ重要なのか、他の人に説明できるレベルまで理解する ◆サービスで定評のある会社の事例から、そのサービスのあり方、スタッフ育成・マネジメントのあり方を学び、自社に活用できることは何か、検証する	1) お客様満足の重要性 サービス・ビジョン 【3V: Vision・View・Victory】 仕事のスタンス 【組織はチームワーク力】 2) ヒューマンサービスの重要性 【ホスピタリティ・マインド】 3) 最高のサービス検証 【野のぶどうのビデオ】 4) 個人の信頼性 5) 自己の第一印象と第二印象 【フレーム効果】 6) お客様目線 7) サービスクオリティの均一化 8) サービスの付加価値 【サービスとホスピタリティ】 9) お客様ロイヤリティ/ブランドイメージの向上 10) 最高のパーソナルサービス 【サービスレベル】
Chapter 3 相手に好印象を持っていただくための基本要素	◆「知っている」「やっている」「できている」<本当にやり続けることで、初めて「できている」状態になれる>	1) 第一印象とは 2) 視覚的要素と聴覚的要素 3) 身だしなみ 4) 表情 5) 基本姿勢 6) お辞儀 7) 挨拶 8) 信頼を得られる敬語と言葉遣い
Chapter 4 目標設定	◆自分の信頼性のレベルを確認するとともに、信頼されるマナーを身につけ、更に信頼性の高い人財になる	1) 私のサービス・ビジョン