

# 日本式のおもてなしでお客様に感動を！

- ☑ おもてなしに必要な心構えを学びたい。
- ☑ おもてなしのプロセスを学び、お客様に感動を与えられるようになりたい。
- ☑ おもてなしの事例や演習を通じて、現場で活用できるようになりたい。

当研修では、おもてなしの意義や必要とされる心構え、プロセスを演習や事例を通じて学ぶだけでなく、実際に応用できるように実践力の向上も目指します。

## おもてなしの基本研修(2日間)

対象者:接客に携わっている方

開催形式: **貴社単独開催** 企業内研修コース

### 研修のねらい

- “おもてなし”の意義を理解すること
- “おもてなし”の基礎(求められる知識・スキル)を身に付けること

### 研修の内容

#### 第1章：“おもてなし”の基本

##### 1-1. “おもてなし”の概要

- 良い商品・サービスとは？
- 商品・サービスを提供する過程における関係者の役割
- 顧客満足度とおもてなしの関係

##### 1-2. “おもてなし”の基本

- “おもてなし”とは？
- おもてなしとサービスの違い
- 日本における日常生活のおもてなし
- ビジネスにおけるおもてなしの重要性

#### 第2章：“おもてなし”ができるようになるために

##### 2-1. “おもてなし”に最低限必要なスキル

- 概念化能力
- 意識
- 観察力
- 理解・共感
- 感謝

##### 2-2. “おもてなし”をするための留意点

- 挨拶
- 表情
- 身だしなみ
- 立ち振る舞い  
(謙虚さ、立ち方、会釈、出迎え・見送り)
- 言葉遣い

#### 第3章：“おもてなし”のプロセス

##### 3-1. Step 1：意識

- 顧客の重要性
- 提供する商品・サービスについて理解する
- 接客のときの自分の役割と責任を理解する

##### 3-2. Step 2：観察

- お客様の表情、目線、態度、行動を観察する
- お客様のニーズを予想する

##### 3-3. Step 3：理解・共感

- お客様の立場に立って考える
- お客様の話に耳を傾ける
- お客様の希望を正しく理解する

##### 3-4. Step 4：アクション

- 迅速に対応する
- “付加価値”を考え、実施する

#### 第4章：事例から学ぶ最高の“おもてなし”を創り出そう！

- スターボックスから学ぶ「心を満たす“おもてなし”」
- リッツ・カールトンから学ぶ「絶対に“No”と言わない“おもてなし”」
- その他、感動体験事例の紹介
- 自店に最高の「おもてなし」を作り出しましょう

#### 第5章：1ヶ月のアクションプラン

※ 内容は若干変更となる場合がございます。



AIMNEXT VIETNAM CO., LTD.

2F, Nam Giao Building 1, 261 – 263 Phan Xich Long,  
Ward 2, Phu Nhuan Dist., Ho Chi Minh City

TEL: (028) 3995 8290  
FAX: (028) 3995 8289  
Email: training-vn@aimnext.com  
URL: www.aimnext.com.vn