

おもてなしの基本研修



貴社では下記のようなご要望をお持ちではありませんか？

- ◆ 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。

研修内容

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 2.2 5 “おもてなし”をするための留意点

- | | |
|---------|------------------------------|
| ◆ 概念化能力 | ◆ 挨拶 |
| ◆ 意識 | ◆ 表情 |
| ◆ 観察力 | ◆ 身だしなみ |
| ◆ 理解・共感 | ◆ 立ち振る舞い(謙虚さ、立ち方、会釈、出迎え・見送り) |
| ◆ 感謝 | ◆ 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！

- ◆ スターバックスから学ぶ「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：まとめと1ヶ月のアクションプラン

* 内容は若干変更となることがございます。

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

対象者



- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="radio"/> スタッフ | <input checked="" type="radio"/> 中間管理職 |
| <input checked="" type="radio"/> 初級管理職 | <input type="radio"/> 上級管理職 |

実施方法



理論30%、実践70%（グループディスカッション、プレゼンテーション、ケーススタディ、ロールプレイ、ゲームなどを活用した実践的アプローチ）



A I M N E X T

Professional Training & Consulting

HCM HEAD OFFICE

Nam Giao Building 1, 261-263 Phan Xich Long, Cau Kieu Ward, HCM

HANOI REPRESENTATIVE OFFICE

Sao Mai Building, No.19 Le Van Luong St., Thanh Xuan Ward, Hanoi