



ヒューマンスキル/ 半日研修

Revised

ユニバーサルホスピタリティ

あらゆる方に満足してもらえる対応を身につける

➤ 本研修の概要とねらい

- ① 接遇の基本の応対マナーについて確認します。
- ② 高齢者や障がい者など、どのような方にもサポートを含めた適切な応対ができる基本的なスキルを身につけます。
- ③ 実践的なロールプレイを随所に取り入れ、頭で「知っている」だけでなく「できる」ようにします。

➤ 主なコンテンツ

第一印象の重要性、感じの良い話し方・聞き方、お手伝いを必要とされる方の特徴と心理状況、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」について など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

➤ 演習/実習の内容

場面や状況でのケーススタディと実習

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

どんな風に声がけしたらいいのか迷っているうちに何もできなかったという経験はありませんか？ここでは基本的なポイントを学んで、まずは一言笑顔で声がけできることを目指します。



一般社団法人 日本経営協会講師
植間 勢津(つちま せつ)

大学卒業後、日本航空(株)入社。1990年同社退社後、(株)JALコーディネーションサービス(現 プレゼンスアカデミー)にて接遇インストラクターに従事し、1997年独立、現在に至る。

コミュニケーション、クレーム対応、CS向上、ビジネスマナー、接遇、コーチング、新入社員研修などをテーマに幅広く活躍中。

PHP認定コーチング上級コーチ、日本キャリア開発協会 CDA認定、NLPマスタープラクティショナー、産業カウンセラー 等の資格を持つ。

本講師の他の研修

- a. CS向上
- b. クレーム対応
- c. コーチング
- d. 新入職員

ユニバーサルホスピタリティ

半日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
1. オリエンテーション	☞ 研修のねらい
2. 相手の心に伝わる応対マナーのポイント (1) 第一印象の重要性 (2) 感じの良い話し方・聞き方	☞ 応対マナーの基本である、第一印象の重要性、感じの良い応対について学び、ホスピタリティに対する理解を深める。
3. プライオリティゲストとの接し方 (1) お手伝いを必要とされる方の特徴と心理状況 (2) 高齢者との接し方 (3) 車いす利用者へのサポート ※車いすのご準備があればより具体的な指導が可能です。 (4) 視覚障がい者へのサポート (5) 聴覚障がい者へのサポート (6) 場面や状況でのケーススタディと実習	☞ 研修のテーマであるユニバーサルホスピタリティについて、様々なケースを設定し、その都度ロールプレイなどを通じて具体的に指導する。
4. 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」について	☞ 関連する法律について学ぶ。
まとめ	

■本研修を受講した研修生の感想

☞障害を持った方や高齢者にはどのように接したらいいのか、気分を害してしまわないか不安に感じていたので、今回具体的に学べてよかった。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

☞演習やロールプレイングを豊富に取り入れたプログラムで、すぐにでも実践できるような内容です。

☞講師の日本航空の国際線客室乗務員としての経験を活かした研修です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>