

第7回ホスピタリティ・マインド向上公開研修



「9割がバイトでも最高のスタッフに育つティスニーの教え方」(中経出版)
 著者が伝える接客・接客における心構えとコミュニケーションスキル

研修の狙い	お客様から「信頼」を得るためのマインド(こころ)とコミュニケーションスキル習得のお手伝いをさせていただきます。
研修日時	2011年 7月 14日(木)10:00~16:30
研修会場	東京開催【駅前会議室:JR池袋駅徒歩1分】
主な参加対象の方	管理職・店長・中堅社員・教育担当・新人指導者 など
参加費	18,000円(税込) ※テキスト代、昼食代を含む ★今回研修の収益のすべてを被災地復興の義援金として寄付させていただきます。
研修担当者	福島 文二郎(ふくしま ぶんじろう) JSパートナー代表 1962年生まれ。東京ディズニーランドがオープンした1983年に第1期の正社員としてオリエンタルランドに入社。 初めての配属先はジャングルクルーズ(運営部)。その後、人事部ユニバーシティ課(ディズニー教育)、株式会社イクスピアリ(ディズニー併設のテーマ型ショッピングセンター)の総務部人事課など、社員教育畑を経て、商品企画室(社員教育の担当部署)に配属。ここから2007年の退社までディズニーの研修を100プログラム以上開発する。 退職後は、研修プランニング&インストラクター&コンサルタントとして活躍し、2009年にJSパートナー(株)を設立。現在はサービス業界だけでなく、電力会社やメーカーなど、業種を問わない社員教育研修を行っている。



研修内容

※一部内容や時間は変更の可能性があります。

Time	Content
10:00	◇オリエンテーション《研修目的とアイスブレイク》
10:15	I. 目指すべき姿とホスピタリティ 《「ホスピタリティ≒思いやり」の意味と意義の理解する》 1. CS(顧客満足度)の考え方とホスピタリティの関係 2. ホスピタリティ・マインドから生まれる顧客との信頼 3. ホスピタリティ・マインドとビジネスマナー
12:00	ランチ
13:00	II. テーマパークから学ぶ真のコミュニケーションスキル 《コミュニケーションの心理的背景を理解した上で技術の習得を行う》 1. 第一印象は、『0.5秒』で決まる(アイサツ、笑顔、身だしなみの重要性) 2. ビジネスマナーで本当に知っておきたいこと 3. 対人コミュニケーションスキル習得
15:15	III. アクションプラン策定 《問題解決技法を利用し、CS・マナー向上プランを立案する》 1. 課題抽出と最初の課題設定 2. アクションプラン(行動計画)策定 3. リーダーシップのあり方
16:30	終了予定

★裏面に「ご参加者コメント」と「申込書(ファックス用)」

研修の特徴

- ① ディズニーのアルバイトにも身につけている「思いやり」の心と実践的なスキルを身に付けられます。
- ② 心理的な背景や学習理論からスキルを理解できるため、「覚えたい!」とモチベートされます。

過去ご参加者からのコメントの一部

- ホスピタリティ・マインドの言葉を全く知らずに講習を受けて大変参考になりました。今後の仕事に役立てたいと思います。(K.N 総務)
- 日本語の難しさを痛感しました。現代言葉と混ざって覚えている自分に気がきました。(M.S 事業部)
- 素晴らしい研修だと感じました。話す内容すべてが自分にとってためになる内容でした。(R.I 経営者)
- フィードバック可能なアクションプランまで導いていただきまして、研修効果を有効活用すべく努力いたします。(H.H 参与)
- リーダーシップを持ち、ホスピタリティ・マインドを持ち、明日からまた新たな気持ちで仕事ができそうです。(F.S 管理部)

参加申込書(FAX用)

◇FAX. 03-6666-8835

研修名	【第7回】ホスピタリティ・マインド向上公開研修
研修日程	2011年 7月14日(木) 10:00~16:30 【東京開催】
ご参加者氏名	ふりがな()
企業・団体名	
ご住所	(〒 -)
ご連絡先 (勤務先・ご自宅)	電話番号/ E-mail/ 上記、どちらかに○ Fax/

参加料:参加料はお申込み後、すみやかに下記銀行へお振込みをお願いいたします。

【振込先】 三菱東京UFJ銀行
西池袋支店
普通 0050958
JSパートナー株式会社

※恐れ入りますが、振込み手数料はご本人にてご負担をお願い致します。

※お申込みいただいた方には、お振込後、別途「研修のご案内」を郵送いたします。

※お申し込み後のキャンセルは、ご遠慮願います(代理の方のご出席をお願いいたします)

※お申し込みは、弊社HP「研修のお申込み」からも可能です。

■お問い合わせ 主催会社【JSパートナー株式会社】

電話 03-6666-8834 / FAX 03-6666-8835

ホームページ <http://www.jspartner.co.jp> 「お問い合わせ」より

〒 171-0021 東京都豊島区西池袋4-13-1 クレーボ 303