

# JSパートナー公開研修のご案内

向寒の候、ますますご発展のこととお慶び申し上げます。平素はひとかたならぬ御愛顧を賜り、ありがとうございます。

弊社におきまして、ディズニー教育の経験を活かした次のような公開研修を開催いたします。心よりご参加をお待ちしております。

## ホスピタリティリーダー研修 (新ビジネスマナー研修)

2010年2月10日(水)10:00～18:30 第2回 3月5日(金)

会場 池袋駅徒歩1分「駅前会議室」(予定)

### 特徴

親しみのあるビジネスマナーというテーマパークの新社員が教わる内容がベースとなります。

### お薦めする方

部下の接客を指導 教育する  
マネジメント店長 リーダー  
ワンランク上の接客を習得したい方  
テーマパークの笑顔の秘密を知りたい方

参加費用 28,000 円 (資料 食事代含む / 税込金額です)  
特別価格設定あり(期間限定価格 団体価格)

担当講師 JSパートナー代表 福島 文二郎

経歴) (株)オリエンタルランド在籍 24年間

アトラクション責任者 6年 (ジャングルクルーズ、カヌー探検等)

人事部ユニバーシティ課 7年 (ディズニー教育総括部署)

(株)イクスピアリ 出向 人事課課長代理 (教育プランナー)

商品企画室商品教育課 4年 (ディズニー商品教育)

研修 コンサルティング会社 在籍 2年

研修プランナー & ファシリテーター (教育プランナー)

教育コンサルティング (オリジナル研修構築コンサルティング、顧客満足向上コンサルティング)

主な内容は、裏面》を参照願います。



### 研修の狙い

お客様から信頼を得ることができる親しみのあるビジネスマナーを習得し、実践で使うことが楽しくなります。使えるビジネスマナーを習得したい方、スタッフの接客指導に使いたい方のための研修です。

- (1) テーマパークの社員のホスピタリティマインドを自社に応用する。
- (2) 「礼儀」から「思いやり」「誠実さ」を身につける
- (3) 実際の行動に結びつける

内容 (スケジュール 内容は一部変更の可能性が有ります)

時間	内容	期待する効果
10:00	1 目指すべき姿とホスピタリティ (1)お客様対応の目指すべき姿 目指すべき姿と接遇 - 目指すべき姿を伝える人 - ビジネスマナーの果たす役割とは？	ビジネスマナーの真の目的を再確認し、ビジネスマナーを習得した参加者が果たすべき役割を認識する
11:00	(2)ホスピタリティマインドとビジネスマナー - ホスピタリティとは？ - ビジネスマナーの考え方 12:00より昼食	相手を思う心があってビジネスマナーが生きてくることを実感する
13:00	2 ビジネスマナーとアクションプラン (3)ベーシックなビジネスマナー - 第一印象の重要性 (初頭効果) - コミュニケーションによる相手の感情の変化 - お見送りの重要性 (新近効果) (4)問題点の絞り込みとアクションプラン策定 - 自職場のビジネスマナーと新しいビジネスマナーの差異確認 - アクションプラン策定 (行動計画策定) - リーダーシップのあり方	マナー技術とその技術がお客様にどのような心理を及ぼすのか理解することで、ワンランク上のビジネスマナーを習得する  目標を持つことで実効性を高めるビジネスマナーをとおしてのリーダーシップのあり方を理解し、自職場への影響力を高める
18:30	終了予定 (予定)異業種交流会を検討しております。	

お問い合わせ Te 03-6666-8834/ホームページ [http://www.jspartner.co.jp/?page\\_id=11](http://www.jspartner.co.jp/?page_id=11)

お申込み Fa 03-6666-8835 (添付の「公開研修申込書 (FAX用)」をご利用ください。

また、ホームページからもお申込み可能です。[http://www.jspartner.co.jp/?page\\_id=18](http://www.jspartner.co.jp/?page_id=18)