

「身につけたいと思うビジネスマナー」

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研修をご案内しております。

◆新ビジネスマナー研修概要

- ・基本7時間(時間はご要望にお応えします)
- ・目的:ホスピタリティマインドを理解した上で心理学的背景をベースにビジネスマナーを身につける。

◆特徴

- ・ホスピタリティとビジネスマナーの関係を理解できます。
- ・マナーを身につけるのが楽しくなります。

◆対象の階層

- ・新入社員(階層研修)
- ・中堅社員
- ・指導するマネジメント

■実施費用 ご相談いただければ、誠心誠意対応させていただきます。

■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ありますが)

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 ー 目指すべき姿と接遇 ー 目指すべき姿を伝える人 ー 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 ー ホスピタリティとは？ ー 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活かえ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 ー 第一印象の重要性(初頭効果) ー コミュニケーションによる相手の感情の変化 ー お見送りの重要性(新近効果)	◇ 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
	(4) 問題点の絞り込みとアクションプラン策定 ー 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 ー アクションプラン策定(行動計画策定) ー リーダーシップのあり方	◇ 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
17:00	終了予定	

◇お問い合わせ ⇒ ☎ 03-6666-8834 / ホームページ <http://www.jspartner.co.jp>

◇お申込み ⇒ Fax 03-6666-8835

※また、ホームページからもお申込み可能です。