

スタッフ教育担当の皆様へ

2020年の東京オリンピックを控え、今「おもてなし」が一段とクローズアップされています。サービス業に限らず、様々な業種業態の企業が「おもてなし」の心でお客様をお迎えすることに取り組んでおられることでしょう。

さて、それでは「おもてなし」(ホスピタリティ)の心でお客様と接することのできるスタッフ育成は、どのようにすればよいのでしょうか。

敬語、言葉遣い、立ち居振る舞い、マナーを学ぶことは、もちろん大切です。しかし、研修を受けさせたものの、身につかず、一過性のものに終わってしまう・・・そのような経験をお持ちではないでしょうか。

私どもMHMでは、おもてなしの行動は、お客様とのコミュニケーションから生まれると考えています。

一人ひとりのお客様と、よりよいコミュニケーションがとれることによって、お客様が望んでおられるサービスを提供することができます。

一人ひとりのお客様の気持ちを理解し、その気持ちに寄り添うために、自分は何をすればよいのかを、自ら考え、行動できる、そんなスタッフを育成する研修をMHMは提供いたします。

《研修実施までのステップ》

御社の経営理念、スタッフ教育に関するお考えをヒアリングさせていただきます。

御社の研修スキームに沿った研修プログラムとお見積りを提案いたします。

研修内容すり合わせの上、御社仕様のプログラムを作成します。

研修を実施後、研修報告書を提出致します。

ご希望があれば、半年～1年後フォローアップ研修を実施します。

《研修例》

ご希望の時間・人数に応じて研修プログラムを作成致します

4時間 受講生6～8名様

研修内容 一人ひとりの成長をサポートします

- ・人的サービスの大切さを理解する
- ・お客様から好感・信頼を得る身だしなみ・接客動作・言葉遣いを学ぶ
- ・お客様への気遣いを声・言葉遣いのみで表現する電話応対を学ぶ

8時間 受講生20名様

研修内容 グループワーク中心に考える力を養います

- ・お客様からの期待を上回るサービスとは？
- ・お客様の気持ちを理解することは難しい？
- ・コミュニケーションで大切なことは？
- ・お詫びする時に気を付けることは？
- ・お客様から好感・信頼を得る身だしなみ・態度動作・言葉遣いを考える

8時間 新入社員研修 30名様

研修内容 社会人としてのビジネスマナーを身につけます

- ・社会人としての心構え・社会人のルール
- ・仕事進め方（報告・連絡・相談）
- ・社会人としての基本動作
- ・敬語・言葉遣い
- ・電話応対のマナー
- ・文書作成の基本