

〈集合研修カリキュラム概要〉 研修1～2日 定着化2～4日

時間	内容	概要
9:00	<ul style="list-style-type: none"> ■ ねらい ■ ホスピタリティマインド ■ 判断基準の明確化 ■ 対応スキルのトレーニング ■ 接客接点構築のためのコミュニケーションスキル 	<p>【1】接客接点強化のベースとなるホスピタリティマインドの醸成を図る 【2】チーム全体として目指す姿・ありたい姿を共有化・見える化する ○〇らしさとは？を起点にサービス品質についての判断基準を明確化する 【3】ありたい姿具現化のための対応スキルを磨く</p> <p style="text-align: right;">《個人ワーク・グループワーク》</p> <p>【1】〇〇としての矜持について自分自身と向き合う 【2】ご利用くださるお客様の期待値 について考える 【3】接客視点に立った対応の具現化に必要な観点を洗い出す</p> <p style="text-align: right;">《個人ワーク・グループワーク》</p> <p>私たちの目指すサービス〈ありたい姿〉を具体的に描く 様々な接客接点においてどのレベルを目指すのかを洗い出し 判断基準を明確化する</p> <p style="text-align: right;">《グループワーク》</p> <p>自身の対応スキル、対応品質の現状を把握する 動画撮影とその振り返り・相互フィードバックにより基本スキルの現状把握を おこなない基本スキルの徹底とルーティンワークでの対応品質の平準化を目指す</p> <p style="text-align: right;">《ロールプレイング・動画撮影》</p> <p>かかわる人たち(お客様・チームメンバー)との信頼関係構築のための コミュニケーションスキルトレーニング</p> <p style="text-align: right;">《ロールプレイング》</p>
17:00		

〈集合研修後の定着に向けて〉

現場観察

- 判断基準にもとづいた行動。言動の実践度の確認

カウンセリングセッション

- 現場観察に基づくフィードバック
- マインド・スキルのチューニング
- 判断基準のチューニング

