

〈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 ■ 応対スキルのトレーニング ■ 個客接点構築のためのコミュニケーションスキル 	<p>[1]個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 ○○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応対スキルを磨く</p> <p>《個人ワーク・グループワーク》</p> <p>[1]○○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]個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>《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 様々な個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>《グループワーク》</p> <p>自身の応対スキル、応対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い基本スキルの徹底とルーティンワークでの応対品質の平準化を目指す</p> <p>《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>《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

