



# 楽しく仕事ができる業績もあがる ホスピタリティ養成講座

4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかけてお客様の心をつかむ！

## 研修目的

- (1) 楽しく仕事ができるホスピタリティを身につける
- (2) 4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかける
- (3) チーム力でお客様の満足度を向上させる

**日時** 2019年5月22日(水)  
9:30～16:30

**講師** 株式会社ビー・プランニング 人財育成部門 代表  
**磯部 裕子氏**

**会場** 京都経済センター(京都市下京区四条通室町東入)  
※阪急「烏丸駅」、地下鉄「四条駅」下車すぐ 26番出口直結



ANAに入社、25年間グランドスタッフとして国内線旅客ハンドリングに従事する傍ら、教育テキストの作成や社員教育、CS推進を担当。また、VIP担当として政財界のトップのお客様の空港での「おもてなし」を担当。ANA退職後は「おもてなしの心は人と人をつなぐ」をモットーに、人が織りなす付加価値の創造を提案するために、株式会社ビー・プランニングを主宰。

**受講料** 京都商工会議所会員 18,000円税別  
※消費税抜き 一般 27,000円税別

### 1. 楽しく仕事ができるためのホスピタリティを身につける【演習】

#### (1) 接遇の基本

- ① 接遇とは
- ② お店の品格にふさわしい身だしなみ
- ③ 心からの笑顔とアイコンタクト
- ④ 心を開きつづける挨拶
- ⑤ 親切で丁寧な立ち居振る舞い
- ⑥ 誠実で心配りある言葉遣い
- ⑦ 笑顔が伝わる声の表情
- ⑧ 心地の良い会話

#### (2) お客様のことを良く知る

- ① お客様満足度を上げる方程式
- ② 的確なお客様ニーズの把握
- ③ お客様心理の分析

(3) 心に届く一歩踏み込んだ言葉、態度、行動のヒント

### 2. 4つの力(見る・聴く・考える・話す)に磨きをかける【演習】

- (1) 「見る」を磨く
- (2) 「聴く」を磨く
- (3) 「考える」を磨く
- (4) 「話す」を磨く

### 3. チームがお客様の満足度を向上させる【演習】

### 4. 今の仕事を楽しもう【グループ討議】

- (1) 職場の今を考える
- (2) より良い仕事、より良い関係を話し合う

## お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 研修担当

webサイトからお申込み下さい。

▶  で

(URL : <http://www.kyo.or.jp/jinzai/>)

※FAXでお申込みされる場合は、本冊子内の「申込用紙」をご利用ください。



### 1 ご不明な点等ございましたら下記までお問合せ下さい。

▶ TEL : ①2019年3月1日まで 075-212-6446  
②2019年3月5日より 075-341-9762

※2019年3月2日～4日は本所移転作業のため、TEL・FAXはつながりません。ご了承ください。

▶ e-mail : [jinzai@kyo.or.jp](mailto:jinzai@kyo.or.jp)

### 2

お申込み後、セミナー1週間前までに下記口座にお振込み下さい。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。

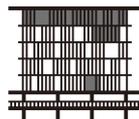
お振込は申込会社名もしくは受講者名にてお願い致します。

▶ 京都銀行 本店営業部  
(普) No.5017759  
口座名：京都商工会議所  
研修口

※開催日の約1週間前に申込責任者または受講者宛にメールにて受講証をお送りします。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金を致しかねますので、ご了承下さい。ただし、代理出席は可能です。その際はあらかじめご連絡下さい。

2019年3月5日「京都経済センター」へ移転  
(〒600-8565 京都市下京区四条通室町東入)

次代へ動く。  
京都商工会議所、  
四条室町に誕生。



京都商工会議所  
2019.3.5  
移 >>>> 転  
京都経済センター7F