

お客様に喜ばれる「ホスピタリティ」で、企業も個人もブランド力UP！

【セミナー】元有名ホテル女性支配人に学ぶ

# 組織を伸ばす一流の接客術

主催／京都商工会議所

企業にとって収益の源泉はお客様です。安全・安心・信用といわれる総合的なCS（顧客満足）を踏まえながら「ホスピタリティ」を追求することで、お客様の高い評価に繋がります。本セミナーでは、「お客様に喜んでいただき、人材や会社を強くする」ことを学び、考え、実践できるリーダーを育成します。

【日時】平成25年10月24日(木) 13:30～16:30

【会場】京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル) ※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」南6番出口直結

【受講料】京都商工会議所会員 8,400円 一般 12,600円 (消費税込)

【講師】株式会社ホスピタリティ・ブランディング 取締役社長 永末 春美氏



兵庫県内短大を卒業後、豪華客船運営会社へ就職。ホテル業界、外資系保険会社などを経て、2007年神戸北野ホテル支配人に就任。2010年に同ホテルを退職、同年10月に(株)ホスピタリティ・ブランディングを設立。様々な業種への講演・セミナーや、ホテルやブライダルハウス、飲食店のコンサルティングやカフェのプロデュース等、「ホスピタリティ」をキーワードとした人材育成・教育、コーポレートブランディング、商品開発など、クライアントにあった業務を請け負う。

職種別研修  
接客

**研修効果**

- (1) 世界に通用する「ホスピタリティ」を身に付け、付加価値を向上させる
- (2) 「ホスピタリティ・モチベーション」を学び、従業員満足 (ES) を高めて顧客満足 (CS) に繋げる
- (3) 「ホスピタリティ・マネジメント」を学び、組織の活性化を目指す

<p>1. はじめに</p> <p>(1) ホスピタリティとは</p> <p>(2) キャリアチャートを作成し、自身の強みと弱みを理解し指針をもつ</p> <p>2. ホスピタリティ・モチベーションを学ぶ</p> <p>(1) マズローの「欲求5階段」より承認の欲求から自己実現の欲求で成長し、提案型思考で成果を出す</p> <p>(2) プラスのストロークを身に付ける</p> <p>3. 世界に注目される「日本のおもてなし」</p> <p>(1) サービスとホスピタリティの違い</p>	<p>【演習】</p> <p>(2) 日本のおもてなしとは</p> <p>(3) 一流の接客術</p> <p>4. ホスピタリティ・マネジメント</p> <p>(1) 「最高の接客とは幸せの中にある」</p> <p>(2) ES/CS 向上！「笑顔」と「優しさ」が溢れる職場づくり</p> <p>(3) 信頼関係を築く聴き方と「私の聴き方チェック」</p> <p>(4) 自分を知ることによって他人の視点に敏感になる</p> <p>5. まとめ</p> <p>全ての矢印が向ってくる「ホスピタリティ・ブランディング」とは</p>	<p>【演習】</p>
---	--	-------------

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

① FAXまたはHPからお申込み下さい。 TEL 075-212-6446 FAX 075-222-2612  
URL: <http://www.kyo.or.jp/jinzai/> e-mail: [jinzai@kyo.or.jp](mailto:jinzai@kyo.or.jp)

② お申込みと同時に下記口座までお振込み下さい。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。  
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1週間前に受講証をFAX致します。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。  
※開催日前日(土、日、祝日を含まない)の17時以降に取消しされる場合は受講料の返金をいたしかねますので、代理の方の派遣をお願いします。

H25年10月24日 068『組織を伸ばす一流の接客術』申込書							
会社名				業種			TEL
所在地	〒					FAX	
受講料	円 ×	名分	振込日	月 日 (振込・振込予定)		請求書 (○印)	要・不要
申込責任者				所属(役職)名			e-mail
受講者名 (フリガナ)		所属部課名 (役職名)			e-mail		年齢

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関する各種情報提供の目的にのみ使用致します。  
★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★