

ホスピタリティ向上

目的

接客をする部門、電話問い合わせ窓口など、自らの心を満たし接客することで、CS(顧客満足)が高まることを理解・実践し、周囲に波及させる。

対象者

接客部門の方々、コールセンター、営業社員、その他 自らの心を満たし、CSを向上させようとする方々すべて。

特色

1. ホスピタリティの真の意味を理解する
2. 永続的に実践していくための、基礎的な考え方を身に付ける

所要日数・定員等

所要日数: 1日(7時間) 半日(4時間)
定員: 16名

真のホスピタリティとは？

心の地図を描こう

グループ演習

自己宣言によるアフメーション

育成ニーズ



現場には、常に笑顔でいてほしい。

CS向上により、利益に結び付けたい。

永続的に続けられるように、個人の腹に落ちるトレーニングが欲しい。

とにかくCSを高めたい。でも、そのためにはES(従業員満足)も高めなければならない……。

参加者の声

- ・ホテルで長時間働いていて、つい作り笑いをしてしまうことがあったのですが、これからは心の底からお客様に感謝の気持ちで接することができそうです(外資系ホテル レストラン勤務)
- ・誰でもホスピタリティが必要なんだ、ということが分かりました(IT系プログラマー)
- ・自分を大切にこそそのCSなのだあと分かりました(レストランチェーン本部勤務)
- ・保険の仕事は一匹狼ですが、このような気持で日々仕事をしたいですね(保険会社勤務)

その他

接客する人の悩みを解消します

心の問題解決につながります

職種別バージョンもあります

株式会社ミヤマコンサルティンググループ

©Miyama Consulting Group Inc. All rights reserved.