

# ホスピタリティ研修

## 【 講師紹介 】

今湊 英乃

いまみなと ひでの



株式会社 リエゾン ユメーナ  
代表取締役

元日本航空国際線客室乗務員としてハワイ線、オーストラリア線を中心に、世界各国への路線を乗務する。その後、大手アパレル会社に勤務。百貨店新規店舗の店長としてマネージメントにあたる他、商品企画に携わり、店舗及び個人売上目標連続達成を果たす。JALアカデミー株式会社の接遇講師及び営業担当を経て、独立。

「warm communication design」をコンセプトとしたコミュニケーションコンサルティング会社を設立する。

“人は、肯定されたときに大きな力を発揮する”という考え方をベースに『全力肯定型』で受講者の「言ってみる」「やってみる」を引き出すことをミッションとし、全国で研修、セミナー、人材育成コンサルタントを提供している。

### 資格

・一般社団法人日本産業カウンセリング協会 産業カウンセラー・キャリア・コンサルタント（国家資格）  
・NPO法人日本交流分析協会 交流分析インストラクター  
・WAB認定パーソナルカラーアナリスト  
・一般社団法人日本ソムリエ協会公認ソムリエール  
・Wine & Spirit Education Trust、WSET HIGH R SARTIFICATE（英国資格）  
・公益財団法人日本ケアフィット共育機構 サービス介助士  
・公益財団法人日本ケアフィット共育機構 認知症介助士

## ▶ お問い合わせ

株式会社 リエゾンユメーナ

〒541-0053 大阪市中央区本町4-2-12 8F billageOSAKA  
Tel : 06-6392-7794  
mail : hello@liaisons-humaines.com

## ～ホスピタリティを伝える応対力の向上～

### 〈研修のねらい〉

ホスピタリティの表現力のベースとなる5原則を理解し、顧客の信頼を得るための応対力のスキルアップを図ります。また、急増するご高齢のお客様には心に寄り添う応対が提供できるスキルを磨き、一歩進んだホスピタリティの実践力を身につけます。

## ▶ 研修カリキュラム

受講対象：一般社員・スタッフ・リーダー 研修時間：半日～1日

テーマ	内容	スタイル
オリエンテーション	・ホスピタリティとは ・ファン作りのメカニズム ・お客様に求められる姿を考える	講話 ディスカッション
自分のホスピタリティ度チェック	・初期応対を撮影再生 ・お客様の立場で自己認識 ・講師より各自にコメント	実践 VTR使用
ホスピタリティの表現力 5原則	・5原則 挨拶・表情・身嗜み 態度・言葉遣い ・立居振舞 立ち姿・座り姿・お辞儀 指し示し・ご案内・物の授受	講話 ワーク ディスカッション 実践
ホスピタリティのための顧客心理	・顧客8大心理 ・現場事例における顧客心理を分析する	講話 ワーク ディスカッション
高齢者社会のホスピタリティ基礎知識	・高齢者心理 ・自尊心を大切にできる応対 店舗出入口の声かけ サポートの仕方 など	講話 ワーク 実践
顧客心理を想定したホスピタリティ応対ロールプレイ	・現場ロールプレイ実施 例：入店～退店まで （お迎え/物の渡し方/ 指し示し/会話/お見送り） ・VTR撮影再生 ・講師より各自にコメント	実践 VTR使用
まとめ	・質疑応答	



リエゾンユメーナ

検索



<https://www.liaisons-humaines.com>