

第4回JHMA認定ホスピタリティ・コーディネータ事例研修

『接客現場で活かされるホスピタリティ研修』

日時 平成26年1月20日(月) 18:30~21:00
会場 スタジアムプレイス青山1001

21世紀は成熟化社会といわれ、20世紀の「モノによる満足」を追い求めた時代から、「精神的な満足」を満たす時代に移り変わりつつあります。また、日本社会ではサービス産業が全体の70%を占め、以前に比べ、より質の高い接客サービスを顧客からは求められています。

このような時代に相手の心を満たすホスピタリティ精神が接客業で果たす役割は大きいと考えます。今回の事例研修は、接客現場で活かされるホスピタリティをテーマに長年ホテルマンを勤め、現在はホスピタリティの研修・コンサルティングを中心に活動されているザ・ホスピタリティチーム株式会社の船坂 光弘 氏を講師に迎え実施いたします。

主な内容

■ホスピタリティマインドを持つ

- なぜ、ホスピタリティが時代に求められるのか？
- 接客業におけるホスピタリティの大切な心とは？

■お客様に喜ばれるには？

- 自分の顧客体験からお客様にすべきことを知る

■お客様に伝わる表現力を身に付ける

- お客様に伝わる表現力のコツとは？

※内容は変わる場合がございます。

会費： 4,000円
申込締切り：1月15日(水)

講師紹介

ザ・ホスピタリティチーム株式会社

代表取締役 **船坂 光弘** 氏

<http://www.thehospitalityteam.jp>



松本市のホテルブエナビスタにオープニングスタッフとして入社。フロント、販売、バンケット、企画、宴会予約、ブライダルなどホテルの様々なセクションを経験し、業務改革のプロジェクトにも多数関わり、17年間ホテルのホスピタリティを体感、体現した。2008年に「ホスピタリティで人や企業を輝かせる」をビジョンにザ・ホスピタリティチームを立ち上げ、ホスピタリティの人財教育を中心とした講演・セミナー・コンサルティングをホテル、病院、サービスエリア、結婚式場、ドレスショップ、介護施設等様々な業界に向けて全国で展開している。その活躍は各業界誌にも多数取り上げられている。

お振込み口座

銀行名・・・三菱東京UFJ銀行 四谷支店
口座番号・・・普通 0626772
名義・・・日本ホスピタリティ推進協会

※お席に限りがございますので定員になりしだい締切らせて頂きます。

※会費は事前のお振込みでお願いします。

※お振込手数料はご依頼人の負担でお願いいたします。

※振り込み控えにて領収書にかえさせていただきます。

※当日キャンセルの場合、ご返金は出来兼ねますのでご了承ください。

「ホスピタリティ・コーディネータ事例研修」参加申込書

JHMA事務局までメール又はFAXにてお申し込みください。

FAX:03-6434-9209 E-mail: jhma@hospitality-jhma.org

ご芳名 /

会社名 /

同伴者名 /

ご連絡先 /

備考 /