

【おもてなしコンダクター®育成研修プログラム】

【目的】

- 個客ニーズに応える多様な接客スキルとマインドを兼ね備えた人材の育成
- 人が根ざし育つ組織の土壌づくりを率先して行えるリーダー的存在の育成
- 主にOJTトレーニングにおける、より効果的な接客指導力の開発と強化

【研修終了後のゴールイメージ】

- 多様な価値観に対し、柔軟に対応するための意識や考え方、具体的スキルを意識して実践できるようになる
- 好意の循環を生む「おもてなし」の本質理解と効果的な伝達スキルを学び、周囲へ伝える意欲に満ちている
- おもてなしコンダクター®としての自覚をもち、理想像に向けてのアクションプランが明確になっている

【対象】 ※ Basicマナー講座を受講済の方（または相当知識のある方）を対象とします

- 部下・後輩のOJTトレーナー（特に初任者）
- 非正規雇用スタッフの育成担当者等

テーマ	セッション	内容
① Session1 おもてなし概論 (10:00~17:00) ※休憩1h + 6h	経営環境と多様化する価値観の理解 お客様は 何を求めている？ なぜ今「おもてなし」なのか？ 経営に生かす「おもてなし」 組織としての「おもてなし」の重要性 おもてなしコンダクター®とは？ Oコンダクターとしての自己理想像を描く 組織に活かす「おもてなし」	グループワーク“わたしのモノサシ・価値観ワーク” 個客のニーズとウォンツについて おもてなしの語源と定義 事例研究Case1~3 <ディスカッション：人を動かしたのは？> 「おもてなし」による好意の循環がもたらす様々な影響 おもてなしコンダクター®の役割理解と在り方を考える Oコンダクターとしての自覚をもちマインドセットする 今日からできる私の「おもてなし」を考える
② Session2 おもてなしの基本姿勢 (10:00~17:00) ※休憩1h + 6h	信頼されるOコンダクターの基本姿勢 Oコンダクターとしての印象力を磨く 組織全体最適化のための環境設計 相手の心を開く雑談スキル おさらい接客&基本マナー 課題形成と目標の立て方	心のあり方と基本姿勢 非言語コミュニケーションの重要性を学ぶ（所作、表情、発声） 環境変数としての 空間心理と色彩学の基礎知識を学ぶ アイスブレイクの意味と役割、雑談ロールプレイ ロールプレイと質疑応答 成長を加速する課題形成のプロセスと行動目標の立て方
③ Session3 接客コミュニケーション (10:00~17:00) ※休憩1h + 6h	コミュニケーションとは？本質を理解する 接客コミュニケーションに必要な心構え 話の論理性と感性 より相手に“伝わる”話し方 より好感を持たれる話し方 Oコンダクターとしての話の聴き方 相手の気持ちを整理する聴き方	体感ワークからの考察、認知の違いを見える化する 自分も相手も否定せず、相手の立場で考えて話す・聴く 分かりやすく感じ良く話すポイント ホールパート法、PREP法 後よし言葉、接続詞の工夫、Noと言わない対応の実践 傾聴ワーク、ロールプレイ 要約して返す（フィードバック）実践とロールプレイ
④ Session4 感動体験プラン策定と実践のために (10:00~17:00) ※休憩1h + 6h	自己メンテナンスの重要性 自分の感情をコントロールする アサーティブ・トレーニング クレーム対応の基本と緊急時の対処法 顧客満足から顧客感動の時代へ 接客の基本マニュアル活用法 感動体験プラン設計と指揮 感動プランとアクションプランシート共有	常に健全なマインドを維持するための考え方を学ぶ 思考整理と課題の分離、アンガーマネジメント手法を学ぶ 自分も相手も大切に伝える方「アサーション」を学ぶ 相手の一次感情を的確に捉え信頼回復する対応法を学ぶ マニュアルの功罪、意味理解と正しい活用法について (副読本) 接客マニュアルの活用方法を考え職場に活かす (ワークシート) 感動プラン設計シートの開設と活用法を学ぶ 理想の職場と自己理想像を確立し、アクションプランを立てる
【事後課題】 成果発表とレポート提出	職場での おもてなしプラン実践報告と レポート提出 学びの成果と決意表明 ・全4回を通して学んだこと ・どんなおもてなしコンダクター®を目指したいか？ ・そのためのアクションプラン	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職場での朝礼、またはミーティングの場にて発表 ■ レポート提出⇒講師所感（3名分）を以て修了とする