



おもてなし塾

好感度対応力獲得講座 基礎の考え方から実践への極意獲得

セミナー概要

大好評だった“おもてなし”を学ぶことができる講座が開催されました！

昨年度、【好感度おもてなし力獲得プログラム】として実施された講座は回を重ねるごとに多くの気づきや学びが原動力となり、様々な現場で日々のおもてなし力向上へ繋がる工夫や挑戦が多数、生まれました。

そこで今年度は【おもてなし塾】として、基礎の考え方から実践の極意の獲得までを一直線を目指す講座を実施しました。

回数	タイトル	カリキュラム
1 回目	おもてなしの基礎 ＜コミュニケーションマナー入門＞	① 社会人の基礎力を理解する ② 好感度対応力とは ③ コミュニケーションマナー入門 など
2 回目	おもてなしの極意 ＜絶品笑顔力・獲得＞	① 前回の振り返り ② コミュニケーションマナー実践編 ③ 好感の最重要課題と鍛え方 ④ 反応力の課題と鍛え方 ⑤ 「声の笑顔力」を点検（実習）
3 回目	おもてなしの極意 ＜輝く自己表現力・獲得＞	① これまでの振り返り ② コミュニケーションマナー動作力実践編 ③ 会話力向上へのスキルアップ ④ 相槌言葉増強 ⑤ 決意表明（自己表現力の総括）



講師

メイン講師

水谷 伊久子 氏

【経歴】

1975 年株式会社ワコール入社後、宣伝販促、販売員教育等を経て人事部人材育成企画、開発プロデューサーとして社内全般の人材育成に関わる。2006 年人材育成コンサルタントとして独立。2008 年に函館観光大使、2014 年京都おもてなし観光大使に就任。

【講師・業務経歴】

- ・ 帝人グループ内定者研修、京都駅観光デパート店長及び店舗スタッフ接遇研修、京阪百貨店新人研修
- ・ 宮崎県フードビジネス経営力強化事業 「京のおもてなし体験講座」 など実績多数



受講者の声

初めての研修でしたが、口角の上げ方など日頃意識していない事を今後、職場の方、お客様とのコミュニケーションで生かしていきたいと思いました。

今までも多くの講座を受けてきましたが、一番聞きやすく、伝えたいことがすごく伝わってきて、参加してよかったです。

今回で2回目となりますが、一つ一つの内容にとっても感動して先生の話聞いています。接客業なので生かしていきたいと思います。

正しい姿勢や、動作はすぐ意識すれば、改善されていくと思うので、私自身意識し、職場の皆にも伝えていきます。

気付きについてとても興味を持ちました。その時の自分の反応に感動し、楽しいなと思いました。もっと気付きを増やしていきたいです。

どれも、もっと聞きたいと思いましたが、特にコミュニケーション、会話上手の極意をもっと学びたいと思いました。

とても面白い講座でした。社員を全員参加させたいと思いました。

