

## 本気で目指す！好感度おもてなし力獲得プログラム

## おもてなし人材への変革と接客レベルアップ講座

(全3回)

サービス提供事業者として“おもてなし”という心の軸をしっかりと備えた「おもてなしマインド」と、そこから湧き出る「おもてなし接客サービス」を実践できるおもてなし人材を育成します。おもてなしの本来の意味するところを理解して頂き、おもてなしを行うものとしての心の在り方を身に付けて、真のおもてなし人材を目指します。

- ◇対象者：県内の飲食業及びホテル・旅館業等の事業者
- ◇到達目標：顧客感動を実現し、リピーター獲得につながる「おもてなしマインド&接客基礎技術」を身に付ける
- ◇受講条件：処遇改善計画書の提出ができる企業
- ◇会場：宮崎会場 JA AZM ホール（宮崎市霧島 1-1-1）  
延岡会場 延岡市職業訓練支援センター（延岡市土々呂町 4 丁目 4390-1）  
都城会場 都城圏域地場産業振興センター（都城市都北町 5225-1）
- ◇時間：10:00～16:00（全日程、各会場とも同じ）
- ◇定員：30名
- ◇受講料：無料

日程	タイトル	カリキュラム
<1回目> 宮崎：1月19日（月） 延岡：1月20日（火） 都城：1月21日（水）	真のおもてなしへの原点！（思考と思想）	①生涯顧客をつくる「真のおもてなし」とは？ ②おもてなしで顧客感動創造の達人を目指す！ ③おもてなしに必要な感受力<気づきの重要性>
<2回目> 宮崎：2月23日（月） 延岡：2月24日（火） 都城：2月25日（水）	おもてなし&接客の基礎	①おもてなし好感度対応力 ②好感の最重要課題と鍛え方 ③反応力の課題と鍛え方 ④「声の笑顔力」を点検（実習）
<3回目> 宮崎：3月16日（月） 延岡：3月17日（火） 都城：3月18日（水）	おもてなしを軸とした店創り・しつらい	①これまでの振り返りと宿題点検 ②おもてなしのステージ（店舗環境・しつらい）整備 ③顧客志向アンテナの重要性！ ④相槌言葉増強！～宮崎らしさ・魅力の共有化～

※カリキュラム内容につきましては変更になる場合がございます。御了承下さい。

※セミナー情報は、みやざきフードビジネス Web サイトでも、順次発信してまいります。



みやざきフードビジネスアカデミーWeb サイト

<http://www.mfba.jp>


みやざきフードビジネスアカデミー事務局

TEL:0985-61-6118 FAX:0985-61-6119

〒880-0811 宮崎市錦町1番10号

宮崎グリーンズフィアビル7階(KITENビル)

E-mail: kensyu@mfba.jp

講師紹介

水谷 伊久子 (みずたに いくこ) 氏

- ・人財育成コンサルタント
- ・京都おもてなし観光大使、函館観光大使

【経歴】

1975年株式会社ワコール入社後、宣伝促進、販売員教育等を経て人事部人財育成企画・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。株式会社ワコールキャリアサービスの教育事業課長を務めたのち、2006年人財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。

現在、各地の商工会議所や団体・企業にて、おもてなし力向上研修・CS（顧客満足）・リーダーシップ・営業販売力などの人材育成コンサルタントとして活躍中。京都の旅館・料理店・ホテルなどの観光関連企業各社の経営者・教育責任者でワークグループを組み、そのノウハウをもとにまとめあげられた「京のおもてなしハンドブック」実践編の監修も務める。



▼ おもてなし人材への変革と接客レベルアップ講座 申込書 ▼

下記フォームに必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。

事業所名			
住所	〒 -		
連絡先	TEL	FAX	
メールアドレス			
氏名 (ふりがな)		役職	
氏名 (ふりがな)		役職	
希望される会場に○をつけて下さい	宮崎	延岡	都城
処遇改善の同意について	セミナーに参加する事業者は、セミナーを受講することによって売上等を向上させるとともに、そこで得た利益等を活用し従業員の処遇を改善するよう努力していただく必要があります。 宮崎県受託事業のため、参加条件として講座1回1人参加毎に10万円以上の処遇改善計画書を提出することに同意していただく必要があります。 ※処遇改善についてご不明な点などございましたら、運営事務局までお気軽にお問い合わせください。		<input type="checkbox"/> 同意します <input type="checkbox"/> 同意しません
個人情報の取り扱いについて ※宮崎県、運営事務局および各セミナー企画事業者にて使用いたします。	お申し込みにあたり、個人情報は以下の目的で使用させていただき、適切に管理いたします。 1. 実施にともなう参加者等への連絡のため 2. 県への報告書類及び個人を特定しない統計情報の作成のため 3. 同様のセミナー・イベント等のご案内のため 4. セミナー中に撮影させていただいた写真データの Web サイトへの掲載のため		<input type="checkbox"/> 同意します <input type="checkbox"/> 同意しません

FAX: 0985-61-6119

みやざきフードビジネスアカデミー 事務局 行



みやざきフードビジネスアカデミー事務局

TEL:0985-61-6118 FAX:0985-61-6119

〒880-0811 宮崎市錦町1番10号

宮崎グリーンズフィアビル7階(KITENビル)

E-mail: kensyu@mfba.jp