

おもてなし・接客研修会開催のご案内

日頃より、観光事業の推進につきまして、格別のご理解、ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。
さて、この度、観光関連事業者等の接客スキルの向上を図るため、「おもてなし・接客研修会」を開催いたします。

今回の研修は、「あなたの心に火をつける！人材育成・コミュニケーション教育者」の桑野麻衣氏と「ホテルレイクビュー水戸支配人・いばらき観光マイスターS級」の首藤敦子氏を講師に迎え、「おもてなしに必要なマインド・スキル」や「リピートに繋がるおもてなし」を学びます。ぜひご参加ください。

○講師紹介

桑野 麻衣 氏（第1回・第2回講師）



あなたの心に火をつける！
人材育成・コミュニケーション教育者

首藤 敦子 氏（第3回講師）



ホテルレイクビュー水戸
支配人
いばらき観光マイスター
S級

学習院大学卒業後、全日本空輸株式会社(ANA)に入社。グランドスタッフとして、7年間で100万人以上を超えるお客様サービスに携わる。最重要顧客DIAMOND会員専用カウンターのサービス責任者、教育訓練インストラクターを務める。

ANA在籍中、オリエントランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ。

その後ジャパネットたかたや再春館製薬所グループ企業にて教育研修を担当し、独立。

現在は、企業研修や講演を行い、これまでの受講者は50000名を超える。

フェリス女学院大学卒業後、都内の大手ホテルチェーンに就職。

その後、米国のホテル専門学校へ留学して帰国、外資系ホテルでコンシェルジュとして勤務。

結婚退職の後、10年ほどを専業主婦として過ごしたが、40代でホテル業界へ復帰。

現在は、ホテルレイクビュー水戸の支配人。

また、いばらき観光マイスターS級取得がきっかけとなり、水戸の観光振興を目的とした人材イベント会社を設立。(株)絵になる水戸プロジェクトの代表を勤める。

○日程及びカリキュラム

	開催日	時間	内容
第1回	12月12日(月)	14:00~16:00	「おもてなし・接客力向上に必要なマインドを学ぶ」 おもてなし・接客力を向上させる上で必要な考え方や心構えについて学びます。 おもてなしの定義や本質、お客様の心の中にある心理や欲求が理解できます。
第2回	1月17日(火)	14:00~16:00	「おもてなし・接客力向上に必要なスキルを学ぶ」 おもてなし・接客力を向上させる上で必要な会話力や共感力、クレーム対応について学びます。敬語の必要性、感じの良い伝え方、共感のポイント、クレーム対応の三大原則が身につきます。
第3回	2月15日(水)	14:00~16:00	「リピートに繋がるおもてなし」 リピートしていただける顧客(ファン)を作るために大切なことは何でしょうか。見過ごしがちな地元の魅力の再発見と、それをどう活かしていくか、について、具体的な事例をもとにお伝えします。

○会場 常陸太田市商工会 大会議室

○参加費 無料

○定員 30名(先着順)

○申込方法 裏面「おもてなし・接客研修会参加申込書」に必要事項を記入し、令和4年12月2日(金)までにFAXまたはメールでお申し込みください。

【問い合わせ・申し込み先】

(一社)常陸太田市観光物産協会(担当:黒羽) 〒313-0013 常陸太田市山下町949-9
TEL:0294-72-8071 FAX:0294-72-4201 E-mail:info@kanko-hitachiota.com