

菊地 麻衣子 研修一覧

研修時間：120分～数日間

接客力向上研修

客室乗務員、ホテルコンシェルジュが実践していた、ワンランク上の接客スキルと、一人一人が持っているホスピタリティマインドをトレーニングする研修です。スキルについては「どうしてそれをお客様が心地よいと感じるか」の理由から伝えることで応用を考えられる人材になります。

プログラム例

Chapter 01

ホスピタリティ

- コンシェルジュの実践するホスピタリティ
- ホスピタリティ体験の共有
- シーン別ホスピタリティ強化ワーク

Chapter 02

第一印象の向上

- 第一印象
- 身だしなみ
- 表情
- 視線合わせ

Chapter 03

接客の言葉遣い

- 言葉遣いとは
- 接客9大用語
- 単語の言い換え表現
- おかしな日本語
- 敬語表現
- お願いとやお断りごと

Chapter 04

心地よい話し方/聴き方

- 接客会話の基本
- 心地良いベーストーン
- マスク着用時のポイント
- 聴くとは？
- 信頼される聴き方

Chapter 05

洗練された所作

- 所作に共通する2つのコツ
- 立ち方/立ち位置
- お辞儀
- 物の受け渡し
- 方向の指し示し

ホスピタリティ研修

接客の基本スキルは身に付けている皆さんが、一步踏み込んだホスピタリティを発揮できる人材になる為のトレーニングです。ホスピタリティは観察力/想像力/行動力を鍛えることで育てることができます。自分で考えることができる接客人材を育成した組織やワンランク上の接客を目指したい組織向けの研修です。

コンシェルジュ研修

コンシェルジュとはお客様の様々な要望に応えるよろず承り係です。接客業界でもルーティンワークは機械化が進み、人が人にしかできない仕事＝コンシェルジュのような総合案内係としての姿勢が様々なシーンで求められるようになりました。元ホテルコンシェルジュがコンシェルジュとして必要なスキル、心がまえ、具体的な事例を共有することで、明日から実務を行うことができる人材を育成します。

メンタルヘルス研修（セルフケア/ラインケア）

「健康経営」「Well Being」という言葉もよく耳にするようになってきました。コロナ禍の今、組織にとって一人一人のメンタルヘルス維持は重要な課題です。この研修では、産業カウンセラーの菊地がメンタル不調の現状を正しく伝え、生活習慣や思考法など具体的な改善方法についてもお伝えしています。机上の空論ではなく、実際に現場（職場）で使える情報に落とし込んでいることも、この研修の特徴です。

社内コミュニケーション研修（チームビルディング）

ホスピタリティ産業の多くはチームで動いて成果を出すものではないでしょうか。どれだけ個々のスキルが高くても、いざという時に同じ方向を向き連携出来ないチームでは大きな成果をあげることはできません。限られた時間、空間の中で連携をとってサービスを行っていた客室乗務員時代と他セクションと連携を取りながら顧客満足を達成していたコンシェルジュ時代の実体験に基づいた研修です。

その他の研修

- クレーム対応研修
- リーダーシップ研修 管理職・リーダー向け
- アンガーマネジメント研修
- パワーハラスメント研修 管理職・リーダー向け
- アサーティブコミュニケーション研修



&MIND

info@andmind.com