

ホテルスタッフ接客研修カリキュラム例

第1期 週に1回90分

回数	内容
①	<u>オリエンテーション</u> ・貴ホテル クレドについて ・自己紹介と目標【現在の問題点など】を各自発表 ・無意識に働きかけるとは ・お互い、感謝していることを伝え合う
②	<u>ホスピタリティとは</u> ・感動体験とは ・個人満足の時代 <u>発声発音練習</u> ・常によく通る声を出すコツ
③	<u>第一印象と挨拶、身だしなみ</u> ・コミュニケーションとは何か ・ポジティブな先入観を持ってもらう
④	<u>立ち居振る舞い</u> ・姿勢・お辞儀の仕方・歩き方 ・物の受け渡し方・案内の仕方
⑤	<u>正しい敬語の使い方【基礎編】</u> ・敬語の種類 ・敬語のパターンを知る ・間違えやすい言い回し ・クッション言葉、婉曲話法
⑥	<u>正しい敬語の使い方【応用編】</u> ・様々なシュミレーション毎に対応の仕方を練習する
⑦	<u>電話対応</u> ・感じの良い対応（声の大きさ、スピード、トーン）

第2期 週に1回90分

回数	内容
①	<u>オリエンテーション</u> ・クレドについて これまで具体的にどのように実践してきたか発表 ・新たな課題をスタッフ同士で共有
②	<u>チームコミュニケーションとは</u> ・チームにとって大切なことは何か ・聴き方 ・伝え方 iメッセージの使い方
③	<u>身だしなみ（勤務時・通勤時）</u> <u>マニュアル作り</u> 各部署毎に独自のマニュアルを作成
④	<u>立ち居振る舞い復習</u> ・姿勢・お辞儀の仕方・歩き方 ・物の受け渡し方・案内の仕方 各部署毎に実践、その場で他部署含め周りからの評価を得る。
⑤	<u>敬語、電話対応 復習</u> 各部署毎に実践、その場で他部署含め周りからの評価を得る。
⑥	<u>クレーム対応</u> ・基本的なクレーム対応の流れ ・初期対応の大切さ ・聴くこと、信頼関係を結ぶこと
⑦	<u>ストレス対策</u> ・物事の捉え方を変えてみる。 ・他人と自分は違うことを知る。

第1期で基本的な接客内容をチェックし、第2期で現場の対応に合わせた動きをスキルアップさせる

役員層 カリキュラム例 1回3時間

回数	内容
①	<p><u>オリエンテーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 自己紹介と現在の各現場における問題点などを発表 置かれている現状と今後 自らの管理職としての役割について <p><u>ビジョン、コンセプトの明確化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 3つのベストの追求 <p><u>スタッフからの意見を知る</u></p>
②	<p><u>上司の役割とモチベーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> モチベーションとは スタッフからの意見 上司とのコミュニケーション リーダーの役割、これからのリーダー 従業員満足について 信頼関係を築く

前半で、

- 役員全員のビジョンに対する意識の統一化
- スタッフアンケートから現状を知ること
- 役員としての役割の確認

を行いました

回数	内容
③	<p><u>アンガーマネジメント基礎編</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 現状分析 組織として社員に共有するビジョンについて 自身に求められている役割について 自身の強み、課題について 自身の環境分析
	<p><u>アンガーマネジメント応用編</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 自身のキャリアプラン コミュニケーション力強化 感情コントロール力とは 「怒り」感情と上手に付き合うアンガーマネジメントについて 研修振り返り
④	<p><u>ハラスメントについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ハラスメントの定義を学ぶ 現在の行動がハラスメントになっていないか確認 ハラスメントによる組織の影響

後半では前半の内容を踏まえ

- アンガーマネジメント
- ハラスメントについて

スタッフとのよりよいコミュニケーションを学んでいただきました