

貴社の顧客対応力はリピーター
づくりにつながっていますか？

JTBホスピタリティマネジメント

無料体験研修のご案内

～3つの人気研修のエッセンスをご紹介します！～

専門性だけではリピートにつながらない時代。
これからは、記憶に残る好感・感動の「顧客対応力」を…
本研修できっとヒントが見つかります！

【主催】

株式会社 JTBコーポレートソリューションズ

日程：2013年3月12日(火) 定員：20名様 費用：無料

時間：14:00～17:00(開場13:30～)

会場：JTBビル11F プレゼンテーションルーム

※品川区東品川2-3-11

※東京モノレール天王洲アイル駅 徒歩1分/りんかい線 天王洲アイル駅 徒歩5分

「社員・スタッフが、なかなか思うようなサービス実践ができていない…」と、お悩みではありませんか？自社サービスの強み・課題を知る方法や、感動サービスを実現するために欠かせない「洞察・察知」スキルのポイントをつかむことができる体験研修を開催いたします。自社の新たな研修を検討している企業担当者様、是非ご体験ください！

<ワークショップ研修概要>

- ・ ホスピタリティを6段階/29の価値で分解する、JTB独自の方法を大公開！
- ・ 組織マネジメントのスタイルを簡易診断！ 明日からの改善ポイントがつかめます
- ・ お客様の内面を想像し、察する力を養うことができる「洞察・察知」スキルも一部公開！

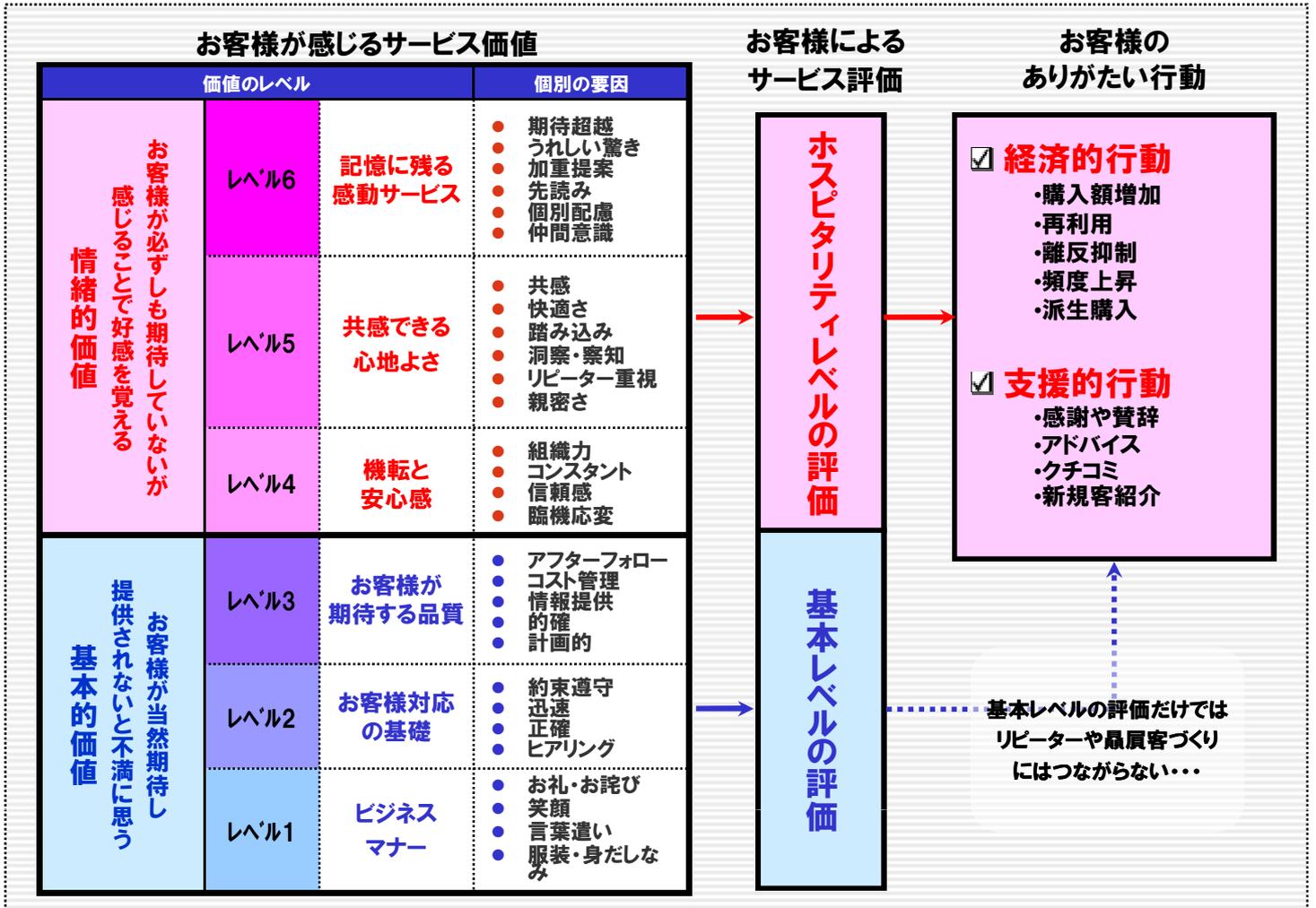
※タイムスケジュール 全体3時間(別途休憩あり)

	項目	実施概要
1	オリエンテーション	① セミナーの目的、流れとご注意点のご案内 ② アイスブレイク
2	第1部 ホスピタリティマインド&メソッド研修より 「ホスピタリティ解体新書」	① そのサービスは、最良客づくりにつながっていますか？ ② サービスを、6段階/29の価値で分解すると？ ③ 各業界事例を元に、お客様視点での自社の強み・課題を知る方法を伝授！
3	第2部 ホスピタリティ管理職向け研修より 「サービス強化のためのマネジメントの法則」	① 簡易診断アンケートで、組織マネジメントスタイルチェック！ (自社のマネジメント診断は…？) ② ホスピタリティを実現するためのマネジメント強化のポイントは？
4	第3部 ホスピタリティスキル研修 洞察・察知編より 「お客様の内面を想像してみよう！」	① 洞察・察知スキルについて ② ケーススタディ ③ 洞察のホスピタリティサイクルとは？



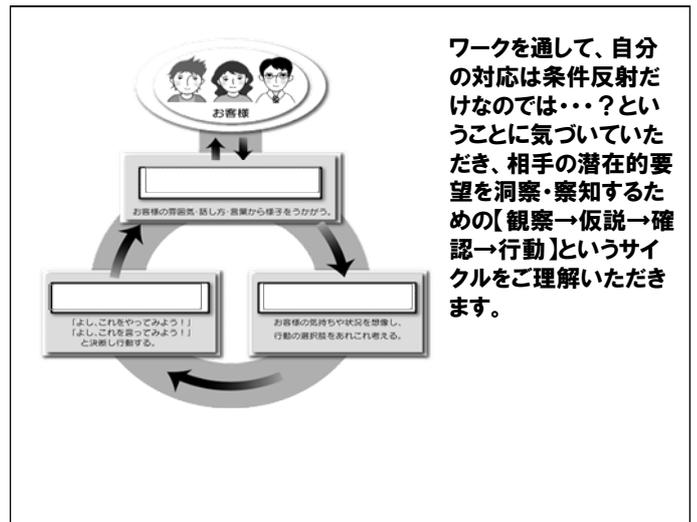
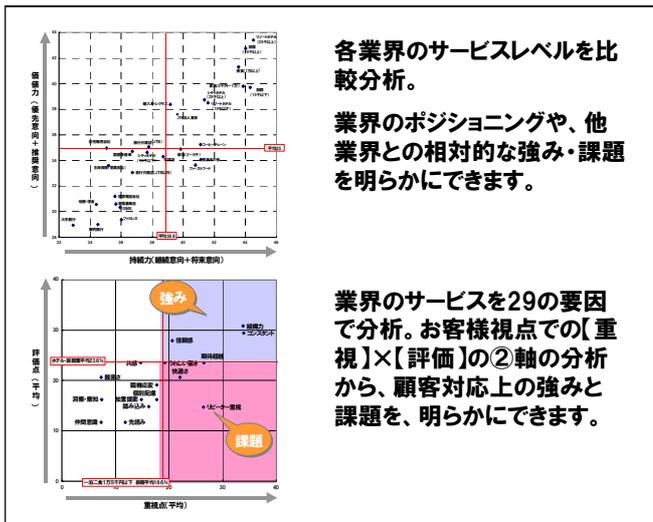
■ 最顧客(ロイヤルカスタマー)を作り出すための、JTBのホスピタリティメソッド

お客様が感じる価値を6つのレベル/29の要因で「見える化」。長年の経験と30の業界での実証による独自のメソッドです。



ホスピタリティ解体新書

お客様の内面を想像してみましょう！



無料体験研修へのお問い合わせやご質問は、下記までご連絡ください。
株式会社JTBコーポレートソリューションズ TEL : 03-6420-2307
ホスピタリティマネジメント事業部 FAX : 03-6420-2309