

# JTBホスピタリティマネジメント 無料体験研修のご案内

2つの人気研修《ホスピタリティ》《洞察・察知》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！

日程：2018年 3月15日(木) 定員：20名様 費用：無料

※1社につき2名様までのお申込みとさせていただきます。  
※当社と同業の方、個人の方のご参加はご遠慮いただいております。

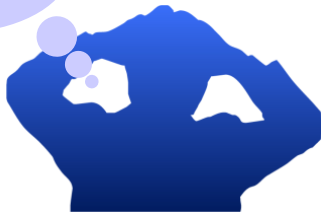
時間：15:00～17:30（開場14:30～）

会場：株式会社JTBコミュニケーションデザイン  
セレスティン芝三井ビルディング12F 会議室

・都営地下鉄三田線 芝公園駅A2出口より徒歩2分／三田駅A10出口より徒歩3分  
・都営地下鉄浅草線 三田駅より徒歩3分／JR線 田町駅より徒歩7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...



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！

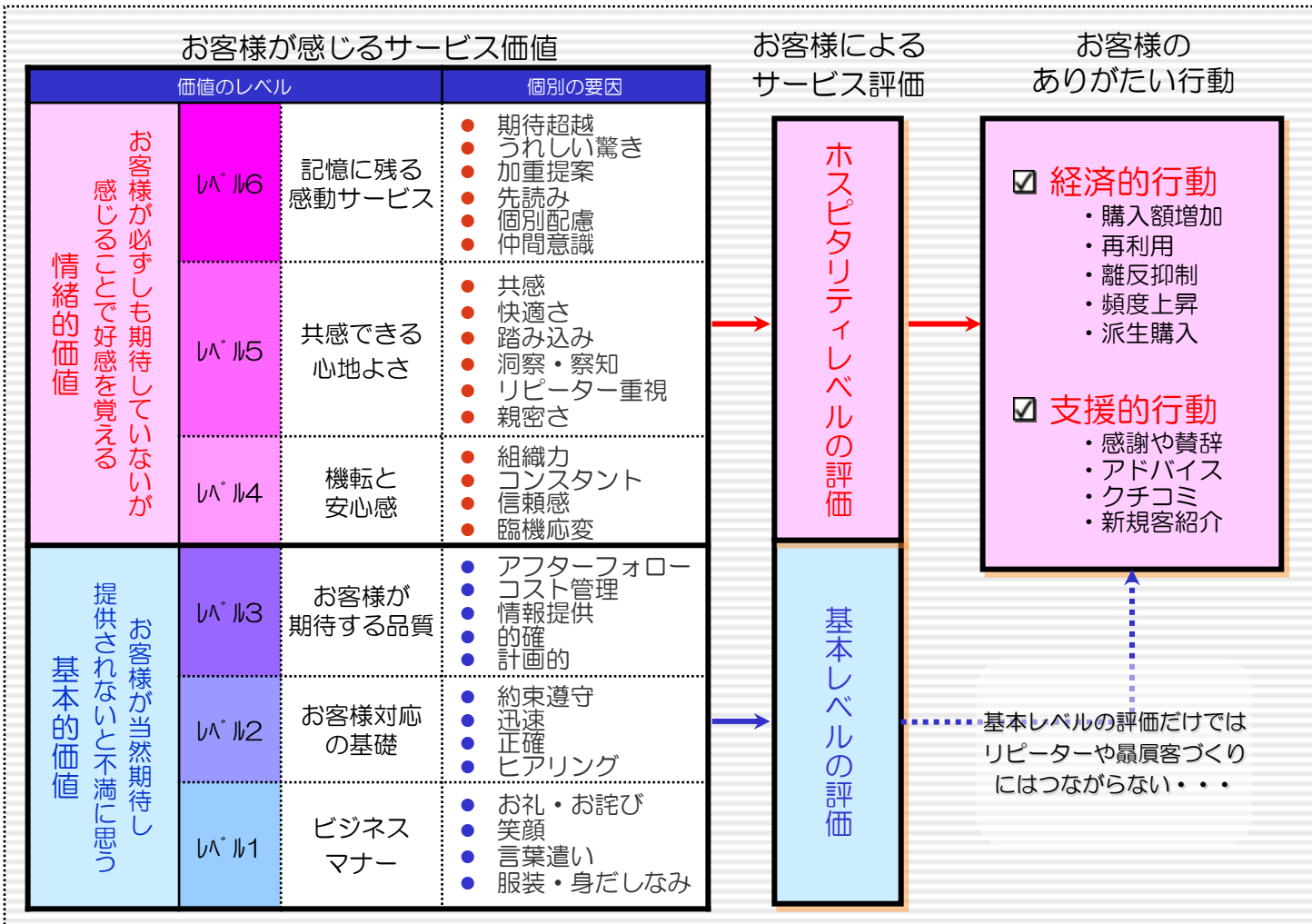
## <概要>

- ・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！
- ・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！

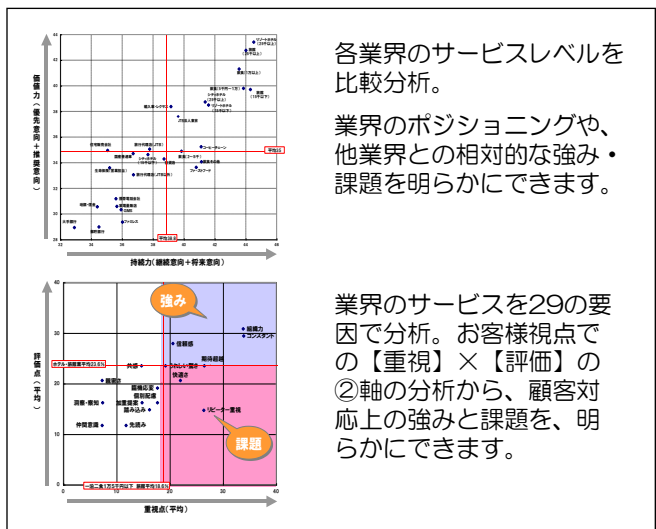
	項目	実施概要
1	オリエンテーション	① セミナーの目的、流れとご注意点のご案内 ② アイスブレイク
2	第1部 ホスピタリティマインド&メソッド研修より 「ホスピタリティ解体新書」	① そのサービスは、最良客づくりにつながっていますか？ ② サービスを、6段階／29の価値で分解すると？ ③ 各業界事例を元に、お客様視点での自社の強み・課題を知る方法を伝授！
3	第2部 ホスピタリティスキル研修 洞察・察知編より 「お客様の内面を想像してみましよう！」	① 洞察・察知スキルについて ② ケーススタディ ③ 洞察のホスピタリティサイクルとは？
4	各種プログラムのご案内	① 各種プログラムラインナップの紹介 ② 研修アンケートの記入

■ 最良客（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

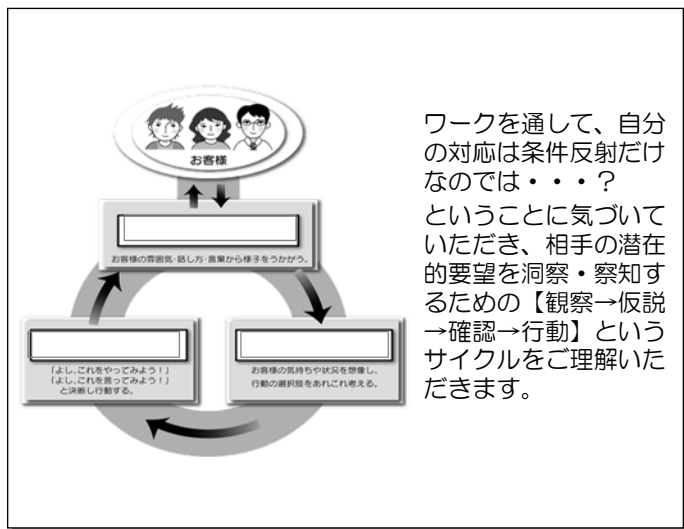
お客様が感じる価値を6つのレベル/29の要因で「見える化」。  
 長年の経験と30の業界での実証による独自のメソッドです。



### 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コミュニケーションデザイン  
 ホスピタリティマネジメント局

TEL : 03-5657-0620

<https://www.jtb-hm.jp/contact/content/>