

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：2019年 3月19日(火) 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！

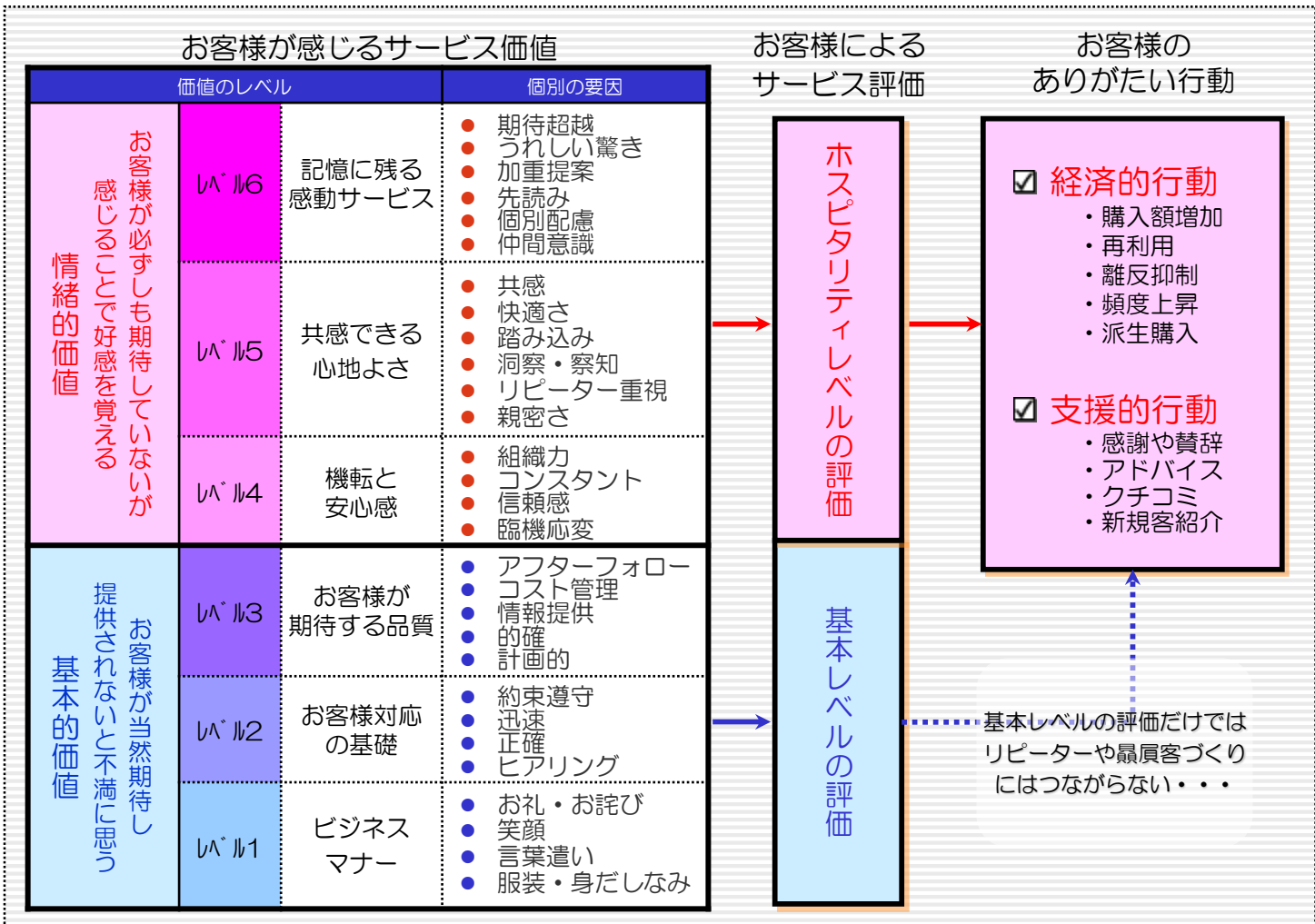
<概要>

- ・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！

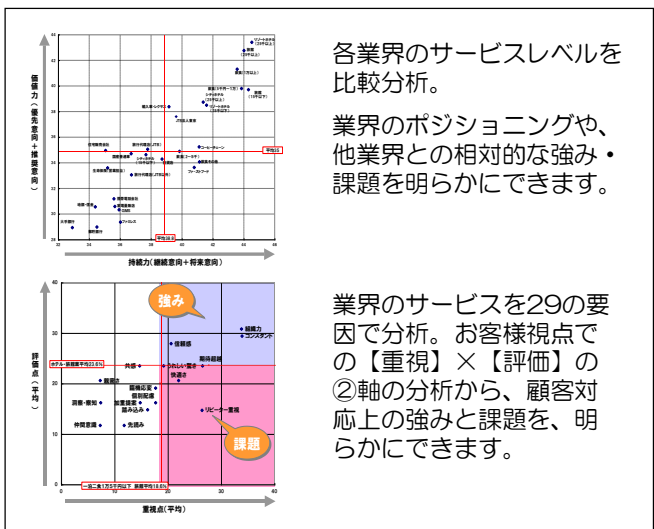
| 項目 | 実施概要 |
|--|--|
| 1 オリエンテーション | ① セミナーの目的、流れとご注意点のご案内 ② アイスブレイク |
| 2 第1部 ホスピタリティマインド&メソッド研修より 「ホスピタリティ解体新書」 | ① そのサービスは、最良客づくりにつながっていますか？ ② サービスを、6段階／29の価値で分解すると？ ③ 各業界事例を元に、お客様視点での自社の強み・課題を知る方法を伝授！ |
| 3 第2部 ホスピタリティスキル研修 洞察・察知編より 「お客様の内面を想像してみよう！」 | ① 洞察・察知スキルについて ② ケーススタディ ③ 洞察のホスピタリティサイクルと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

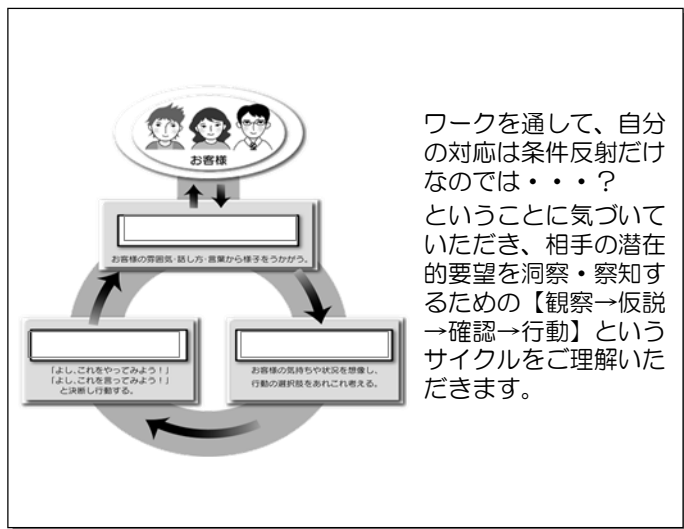
お客様が感じる価値を6つのレベル/29の要因で「見える化」。
 長年の経験と30の業界での実証による独自のメソッドです。



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/>