



株式会社JTBコミュニケーションデザイン

JTBの考える「ホスピタリティ」

非担当営業

物販・流通



ホテル・旅館

金融(一般個人)

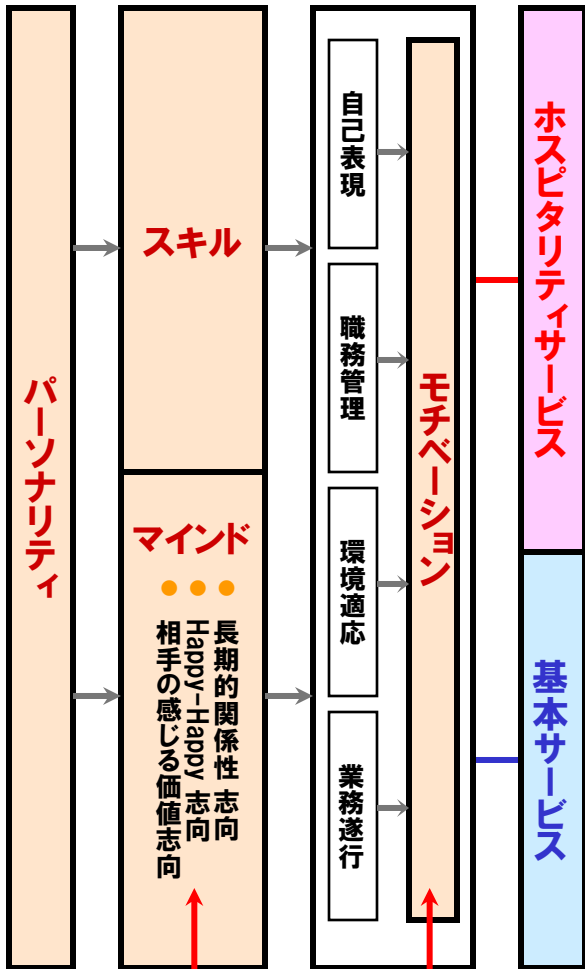


飲食業

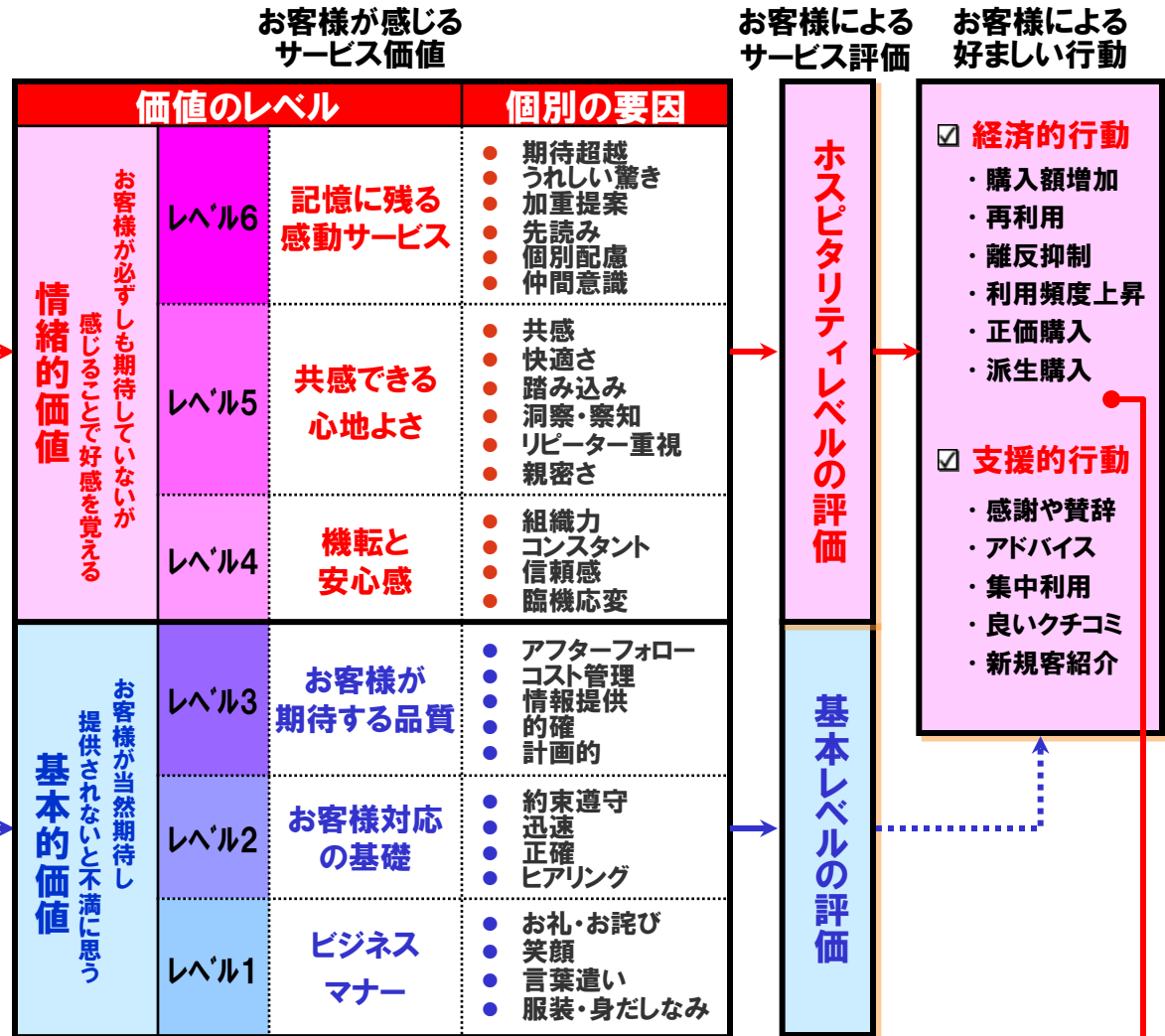
等々..

JTBの考える「ホスピタリティ」

社員様



お客様



お客様の行動で、更なるマインド&モチベーション向上

JTBの考える「ホスピタリティ」(非担当営業制)

情緒的要因	レベル6	記憶にのこる感動サービス	期待超越	期待や予想をはるかに上回る、サービスや対応をしてくれる
			うれしい驚き	予想していなかった、うれしい驚きを与えてくれる
			加重提案	こちらの依頼にしっかり応えてくれるだけでなく、新しい案やより良い案を考え、提案してくれる
			先読み	必要なことを先回りして考えて、きめ細かく準備しておいてくれる
			個別配慮	こちらの個別の事情や情報をよく把握して、特別な配慮をしてくれる
			仲間意識	同じ仲間のような気持ちになれる、対応・行動をしてくれる
	レベル5	共感できる心地よさ	共感	サービスの考え方や、仕事への取り組み姿勢に、賛同できる
			快適さ	自分に合った、しっくりくるサービスや対応をしてくれる
			踏み込み	こちらの立場に立って、一步踏み込んだ対応をしてくれる
			洞察・察知	言葉にしないニーズや問題を、上手に汲み取ってくれる
			リピーター重視	繰り返し利用していることに対して、特別な配慮や扱いをしてくれる
			親密さ	仕事上の対応・行動・言動や、プライベートな話などを通じて、親しみや身近さを感じる
レベル4	機転と安心感	組織力	誰でも(誰にお願いしても、担当の人が代わっても)、期待通りの満足を与えてくれる	
		コンスタント	いつも(いつ利用しても、いつお願いしても)、期待通りの満足を与えてくれる	
		信頼感	対応・言動・印象に頼りがいがあり、安心して任せられる	
		臨機応変	予定外の出来事や要望に対して、柔軟・機敏に対応をしてくれる	
基本的要因	レベル3	お客様が期待する品質	アフターフォロー	しっかりとアフターフォローをしてくれる
			コスト管理	こちらの予算を把握して、その中で対応してくれる
			情報提供	必要十分な情報の提供や案内をしてくれる
			的確	こちらの希望や要望にあった対応をしてくれる
			計画的	スケジュールや段取りについて計画的に対応をしてくれる
	レベル2	お客様対応の基礎	約束遵守	約束したことを守ってくれる
			迅速	迅速な対応をしてくれる
			正確	正確な対応をしてくれる
			ヒアリング	希望や要望をしっかり聞いてくれる
	レベル1	ビジネスマナー	お礼・お詫び	お礼やお詫びをしっかりとしてくれる
			笑顔	気持ちよい笑顔で接してくれる
			言葉遣い	気持ちよい言葉遣いで接してくれる
服装・身だしなみ			気持ちよい服装や身だしなみで接してくれる	