

JTBホスピタリティマネジメント

無料体験研修報告

テーマ：～3つの人気研修のエッセンスをご紹介します！～

7月19日(木)と26日(木)にJTB本社ビルにて「JTBホスピタリティマネジメント無料体験研修」を開催致しました。当初は19日のみの開催予定でしたが、大変ありがたい事に、定員を超過しました関係で、臨時に26日も開催させて頂く事となりました。両日とも暑い中、様々な業界よりお越し頂きました。

今回の研修では弊社の人気研修の中から3つを選び、要点を絞ってお伝えするプログラムを体験頂きました。

【実施プログラム】

第1部.社員のホスピタリティの意識醸成を目的とした「ホスピタリティマインド&メソッド研修」

第2部.管理職の方が部下のホスピタリティレベルを向上させることを目的とした「ホスピタリティマネジメント研修」

第3部.お客様の内面を想像し、察するスキルを向上することを目的とした「ホスピタリティスキル研修 ～洞察・察知編～」

第1部に関しては、説明が中心だったにも関わらず皆様大変集中しておられ、一言一句を聞き洩らすまいという様な雰囲気を変感しました。2部、3部と進むにつれペアワーク等で活発な御意見交換をされていて、楽しみながらご参加頂いていた様でした。

また体験研修後には、「ES向上とCS向上ではどちらを優先すべきか」といった究極の質問も飛び出し、とても有意義な時間をこちらとしても頂きました。

アンケートでは、「参考になった」「今後検討したい」など、うれしいお声をたくさんいただくことができました。また最後に、好評を頂いております弊社の「体験プログラムLight」のご紹介もさせて頂きました。

【ご参加のお客様の声】(アンケートより抜粋)

(第1部より)

●ホスピタリティ強化の基本を理解できました。今後はどう社内に取り入れ業務評価に結びつけていくか？

(第2部より)

●会社にホスピタリティの精神を根付かせることは簡単ではないと思いますが、「ひとりひとりへの教育」と「マネジメントへの教育」の両方が必要と感じています。

(その他)

●セミナープログラムのイントロダクションとしては、適切であった。事例／他社情報の提供で理解が深まった。

