

「オーナーの想いを、現場スタッフのココロにしっかり届け」、
 「スタッフ全員がチームの“ビジョン”（方向性）を共有し」、
 「一緒に働くことで、“よろこび”と“楽しさ”を実感でき」、
 『このチームで働けて良かった、〇〇〇〇の一員で良かった！』

と声が出る、そんなチームを作る・・・



【※人材研修企画提案の一例です】

研修は1回単発でお引受け出来ます。

お気軽にお問合せ下さい。

～空間に人と笑顔があふれ、チームに“やりがい”があふれる～

飲食店向け チームビルディング研修のご提案

【研修の目的】

- ① 「何のために此処にいて（存在意義）、絶対にこれだけは達成し（ミッション）、最終的にこんなゴールに行きつきたい（ビジョン）」という共通認識【チームビルドの3原則】を共有する。
- ② 「原則部分の見直し」→「意識」の改革→「行動への落とし込み」→「組織変容」まで、研修に参加することで全員が段階的に駆け上げられるよう指導。「原則の浸透・実感」までを目指す。

【研修内容】

日程	所要時間	参加者	内容	到達目標
4月 （1回目）	30～45分 コンサルティング1	代表+経営陣 （①）	* 経営の「現状」の把握 ・問題点の確認・優先順位 * 「3原則」の確認・検討 ・ヒアリング・まとめ	* 問題を整理する * 「原則」の共有
4月 （2回目）	45～60分 研修1	リーダー・管理職 （②）	* 研修の目的を伝える * 現場の「現状」の把握 ・問題点 ・不快点	* <u>ラポール形成</u> （共感）

1 か 月 目			フロアスタッフ (③)	<ul style="list-style-type: none"> * ストレスへの気づき * メンタルチェック * 「理想の職場とは？」 	<ul style="list-style-type: none"> * <u>イエス セット</u> * 自己開示を促し・心身を解放 (カタルシス効果) * アウェアネス (自己理解) * 職場環境改善への期待
2 か 月 目	5月 (1回 目)	30~45分 コンサルティ ング2	①	<ul style="list-style-type: none"> * 現場の声をフィードバック * 2回目以降の内容確認 	<ul style="list-style-type: none"> * 現場の声を理解する。内容を「肯定的」に捉える。(受容)
	5月 (2回 目)	45~60分 研修2	② ③	<ul style="list-style-type: none"> * 「3原則」共有 * 組織の「価値観」 * わたしの「価値観」 * いま、ここにいる「意義」 ・私たちは「○○○の為に」 ・私たちは「マスト条件として」 ・私たちは「いつか○○にたどり着きたい」 	<ul style="list-style-type: none"> * 組織としての「行き先」を知る。 * 今の自分の考え方を客観的に捉えてもらう。
3 か 月 目	6月 (1回 目)	15~30分 コンサルティ ング3	①	<ul style="list-style-type: none"> * フィードバック * 反省点・ 	<ul style="list-style-type: none"> * 経過報告と改善のポイントを確認
	6月 (2回 目)	45~60分 研修3	②③	<ul style="list-style-type: none"> * サービスの基礎知識 ・サービスの意味とは？ ・サービス業とは ・「一人前」って ・「守破離の精神」 ・シャンパングラスの法則 ・利他と利己 ・サービスとは「型」 ・「まねる」は「まなぶ」 ・・・など 	<ul style="list-style-type: none"> * サービスとはなにかを突き詰めて考える。 * 「型に始まる」「型にはまる」の意味を理解。 * 「まね」の重要性を理解。
	7月 (1回 目)	15~30分 コンサルティ ング4	①	<ul style="list-style-type: none"> * フィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> * 経過報告と改善のポイントを確認

4 回 目	7月 (2回 目)	45~60分 研修4	② ③	<ul style="list-style-type: none"> * 組織で求められる人材とは * 「適材適所」の意味 * 「さいこんたん」から * 「徂徠訓」から * チームに貢献する仕事の進め方 * 「報連相」を考える <ul style="list-style-type: none"> ・双方向の報連相 ・「不信感」「苦痛」の原因とは……など 	<p>チームにおける自分の「役割」について理解する。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 「教育」「成長」についての教訓を知る。 * 報連相の「意義」を理解する。
5 回 目	8月 (1回 目)	15~30分 コンサルティ ング5	①	*フィードバック	*経過報告と改善のポイントを確認
	8月 (2回 目)	45~60分 研修5	② ③	<ul style="list-style-type: none"> * サービスの「再現化」とは * 第一印象の重要性 * 身だしなみは「マナー」 * サービスの「MOT」 * 「マナー」とはなにか * 「印象」と「好感」 * 「好感」は作れる * クッション言葉 * 「かたち」に添える「心」 * おもてなしとは * スタートチェックリストを考える。 	<ul style="list-style-type: none"> * 「マナー」について多面的に考える。 * 最大のおもてなしとは何か！を知る。 * 「場づくり」の重要性を理解する。
6 回 目	9月 (1回 目)	15~30分 コンサルティ ング6	①	*フィードバック スタートチェックリストの導入	*経過報告と改善のポイントを確認
	9月 (2回 目)	45~60分 研修6	② ③	<ul style="list-style-type: none"> * スタートチェックリストの決定。 * メラビアン の法則から * ラポールの重要性 <ul style="list-style-type: none"> ・あいづち ・ミラーリングをやってみる ・ペーシングを意識してみる ・リフレーミングについて * 自分の「普通」を疑う * サービス業にとつての敬語 	<ul style="list-style-type: none"> * 「信頼」を得る「話し方」「関わり方」を知り、現場の原則とすり合わせると同時に、そのスキルを仕事に生かす。

				<ul style="list-style-type: none"> *クッション言葉の成果 *クロスアクション・・・ など 	
7 回 目	10月 (1回 目)	30分 コンサルティ ング7	①	<ul style="list-style-type: none"> *半年の振り返り *後半の相談など 	6回を振り返っ ての現状を共 有
	10月 (2回 目)	45～60分 研修7	② ③	<ul style="list-style-type: none"> *ウオツスリップを書き出す *「アイデア」は具体的に *考えを「図」にできるか *「チャートにならないもの 「しくみ化」できない *サービス業の最大の仕掛け は「再現化」 *ベストワンウェイ=会社の 「スタンダード」 *曖昧を排除 *質問力 6W1H・・・など *3原則の再確認 	*会社の3原 則にもとづいた 「意味あるアイ ディア」が出せ るようになる。
8 回 目	11月 (1回 目)	30分 コンサルティ ング8	①	*フィードバック	経過報告と改 善のポイントを 確認
	11月 (2回 目)	45～60分 研修8	② ③	<ul style="list-style-type: none"> *サービスは「人格」 *ハッピーな従業員がハッピ ーな顧客を創造する *マインドシェア（心の占有 率）が「固定客の継続した 増加」をつくる *グッドウィル=好感度 *オガツシのバリューを作る *ハウスルール「オガツシレ ド」を考える。 ・・・など 	<ul style="list-style-type: none"> *顧客満足度 とはなにかを考 える。 *「心のゆとり」 「ふれあい」「や りがい」が溢れ る職場環境と は。
	12月 (1回 目)	30分 コンサルティ ング9	①	<ul style="list-style-type: none"> *フィードバック *ハウスルールの導入 「行動規範」「行動基準」 	経過報告と改 善のポイントを 確認
	12月 (2回 目)	45～60分 研修9	②	<ul style="list-style-type: none"> *○○○○クレドの活用 *方向性に基づいた、正し い仕事の習慣 *お客様心理 	*フローの雰 囲気を実際に 大きく改善に向 かわせる。

9 回 目				<ul style="list-style-type: none"> * 苦情クレーム処理の基本 * 苦情処理 5 カ条 * 「目配り」の基本「ニーズ対応」 ・「フードライン」を整える ・「サービスライン」を整える ・「クレンジングとメンテナンス」 * 「気配り」の基本「ウォンツ対応」 ・スマイル&アイコンタクト ・歓迎期待の心理 * 「心配り」の基本「ホープ対応」……など 	<ul style="list-style-type: none"> * 具体的な切り口から、潜在ニーズ、ホープにさらに「気づける」ようになる。
10 回 目	1月 (1回 目)	30分 コンサルティ ング	①	<ul style="list-style-type: none"> * フィードバック * サービスライン・フードラインなどの確認・徹底 * ナレッジマネジメントの必要性 	<ul style="list-style-type: none"> * 全 10 回 (1セット) のまとめ
	1月 (2回 目)	45~60分	②	<ul style="list-style-type: none"> * 振り返り * 成長の確認 * サービスライン・フードラインの確認 * 「四つの眼」 * 飲食店に最適な「楽・正・早・安・美」のフィルターによる Q s C サークル (クオリティ・サービス・クレンジング) * 改善案～標準化まで楽しくレベルアップ * ウォンツスリップ (将来のニーズ) の活用 * 他店舗視察の眼 * 全 10 回 (1セット) の振り返り……など 	<ul style="list-style-type: none"> * 共通のミッション、共通のビジョンをもとに、自走式 (自ら考え、自ら動き、自ら進化する) チームをいかに作るかを学ぶ。 * 「気づき」を店舗改善に生かす「仕組み」を学ぶ。 * 学びの共有

* スタッフ研修については、毎回ワーク・課題を用意します。

* 所要時間をご相談。

* 研修内容については、あくまでもスタッフ様のその時点での理解度・進行度により、変更があり得ます。

* 組織図作り、理念発信の場など、必要・ご要望に応じて、新たな仕組みづくり・取り組みのサポートもさせていただきます。

Actranspro

一般社団法人アクトランスプロ

【担当コンサルタント】

一般社団法人アクトランスプロ チームビルド・行動変容コーチ すぎやま ゆうこ

※当資料に掲載されている記載内容・画像等の無断転載は一切ご遠慮下さい。