

プログラム①

2020に向けて自社の「おもてなし」力をあげ、利益をあげたい！ 組織の価値を高める「おもてなし経営」のための3つの戦略

対象者	経営者・管理職
狙い	<ul style="list-style-type: none">➤ 「おもてなし経営」について理解を深める➤ 「おもてなし」を自社のブランド戦略として理解し、アクションを考える➤ 顧客を囲い込む会社の体制を構築するヒントを得る
時間	プログラム
3時間～	<ol style="list-style-type: none">1. 「おもてなし経営」とは<ul style="list-style-type: none">・ 「おもてなし」を価値観にする (講義、グループディスカッション)・ あなたの会社の「おもてなし」度を確認しましょう (おもてなしチェックリスト)・ サービス品質モデル2. 戦略①「おもてなし」でお客様を逃がさない (講義、グループディスカッション)<ul style="list-style-type: none">・ 「総顧客価値」と「総顧客コスト」・ リピーターがもたらせてくれる価値3. 戦略②「おもてなし」でブランドを作りましょう (講義、グループディスカッション)<ul style="list-style-type: none">・ ブランドとは・ ブランドの付加価値・ 和のおもてなしと「ラグジュアリーブランド」に共通するものとは4. 戦略③「おもてなし」マインドを育てましょう・社員の価値を高めましょう (講義、グループワーク) (チェックリスト)<ul style="list-style-type: none">・ あなたの会社の社員の「おもてなし」度をチェックしましょう・ オモテナシズム循環図・ 成功循環モデル・ 「おもてなし」マインドを育てましょう・ ロイヤルティを高めるサイクルを作りましょう5. 「おもてなし」経営を設計する (ワークシート、グループディスカッション)<ul style="list-style-type: none">・ 事例研究・ 明日からのアクション

プログラム②

新任リーダー・中堅社員のコミュニケーション力を高めたい！ 人を動かす！コーチングコミュニケーションの基本

狙い

初めて部下を持つリーダー・中堅社員

狙い

- チーム力を上げるコミュニケーションを習得する
- 部下をコーチングするスキルを身に付ける

時間

プログラム

6時間

1. リーダーに期待されるもの

- (1) ドラッカー 5つの質問
- (2) マネジメントゲーム

2. サーバントリーダーとは？～周囲を動かす6つの法則を知る～

(ペアワーク)

・受容と共感で人を動かす

- (1) 味方になる
- (2) 目標を明確にする
- (3) 相手の価値観を理解する ～12の価値観～ (チェックリスト)
- (4) 「カレンシー」を見つける ～相手は何を欲しいのか～
- (5) 相手のスタイルに配慮する
- (6) 行動を計画する

3. 何故、あなたの周囲の人は動いてくれないのか

(講義、チェックリスト)

～人を動かす7つの障壁～

- (1) 相手を否定的に考えている
- (2) 目標があいまい
- (3) 相手の目標を理解していない
- (4) 相手の価値観に無頓着
- (5) 相手の価値を否定する
- (6) 信頼関係がない
- (7) 自分から動いていない

4. リーダーのコミュニケーション～影響力を行使するスキルを磨く～

- ・自分のコミュニケーションスタイルを見直す (講義)
- ・リーダーが持つべき5つのスキル

(講義、ロールプレイ)

- (1) 承認する
- (2) 傾聴する
- (3) 質問する
- (4) 励ます
- (5) 敬意を示す

5. 自分の行動を決める

- (1) 自分の行動を振り返る「出来るリーダーの20の悪癖」
(チェックリスト)
- (2) セルフコーチングで自分を変える (ワークシート)

プログラム③ 女性社員の課題を解決し、さらに公私ともに活躍することを促します！ 相手を動かす！女性のための自己変革の技術

対象者	女性リーダー・リーダー候補
狙い	<ul style="list-style-type: none"> ➢ リーダーとしての自分自身の姿を客観視する ➢ 自分に求められる役割と行動を確認する ➢ 良好な関係を構築するコミュニケーションスキルを身に付ける
時間	プログラム
5時間～	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性である自分を理解する <ul style="list-style-type: none"> ・ 女性の特性を認識する (講義) ・ 「仕事」と「人生」を考える – ビジョンとは (講義、グループディスカッション) ・ 価値観とは (チェックリスト) 2. 自己の課題を発見する <ul style="list-style-type: none"> ・ 出来る女性の20の悪癖 (チェックリストによるワーク) ・ 周囲の期待を理解する (ポストイットでグループワーク) ・ 組織で成功する行動 (講義、グループディスカッション) ・ 女性のリーダーシップを考える 3. 他人を動かすコミュニケーション力 (ペアワーク) <ul style="list-style-type: none"> ・ 相手に寄り添う承認と共感 ・ 傾聴力を高める ・ 質問力を身に付ける ・ 相手を動かす言葉 ・ 背中を押す一言を見つける ・ 心を動かすコツ 4. 実践する <ul style="list-style-type: none"> ・ セルフコーチングで自分を変える

プログラム④ 女性の扱い方が分からない男性上司のために！ 女性を活かす組織を作るリーダーのコミュニケーションスキル向上

対象者	女性を部下に持つ男性・管理職
狙い	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 女性の特性を理解する ➢ 女性に求めるリーダー像を考える ➢ 女性部下との面談スキルを習得する
時間	プログラム
3時間～4時間	<p>1. 女性の特性を理解する (講義、グループディスカッション)</p> <p>(1)女性の活躍を阻む1 2の習慣とは (2)思考の枠を外す 「女性らしさ」と「男性らしさ」 (3)組織に必要な女性の特性を認識する</p> <p>2. 女性に求めるリーダー像を考える (講義、グループディスカッション)</p> <p>(1)リーダーシップの定義を考える (2)女性タレントへの期待と成長して欲しい点は何か (3)上司のサポートの方法を考える - メンター・スポンサーの重要性</p> <p>3. 女性部下を育成するコミュニケーション (講義、ペアワーク) (1) コーチングスキルの基本 - 承認・共感・傾聴・質問 (ロールプレイ) (2) 部下との面談を練習する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 期待を伝える ・ 質問する (状況を把握し関与する/考えさせる) ・ 想いを聴き共感する ・ 改善点を伝える ・ アドバイス/フィードフォワード

インバウンド客の接客を向上させたい！

プログラム⑤ 外国人対応力向上セミナー

対象者	外国人客を対応する方・インバウンド客への対応を検討なさっている部門
狙い	<ul style="list-style-type: none">▶おもてなしの重要性を理解する▶自分自身を振り返り問題点を認識する▶おもてなし力を高めるコミュニケーションを身に付ける
時間	プログラム
3時間～	<ol style="list-style-type: none">1. 日本と海外の文化の違いを理解する (講義/グループディスカッション)<ul style="list-style-type: none">・日本の価値観・外国人の価値観・商習慣・ビジネスマナーの違い2. 外国人へのおもてなし (講義)<ul style="list-style-type: none">・日本に期することは何か・注意すべきこと (国別)3. 外国人を受け入れる準備をしましょう (講義/グループワーク)<ul style="list-style-type: none">・「しつらえ」を整っているか・「ふるまい」 言葉のギャップをどう埋めるか4 「察しの心」を駆使しましょう (講義/ワーク/ロールプレイング)<ul style="list-style-type: none">・こんな場合どうする？