

●テーマ：ホスピタリティマインド&実践コミュニケーション
～おもてなしの心理学～

研修プログラムの骨子、進行内容を以下のとおり設定しました。

研修プログラム案



| 項目 | 内容 | 詳細 |
|-----------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 導入 | ・アイスブレイク | <ul style="list-style-type: none"> ・セミナーの目的、参加者自己紹介 ・日頃の自分自身の「お客さま対応」を振り返る |
| 2. ホスピタリティの基本的な考え方 | ・なぜ「ホスピタリティ」が重要なのか | <ul style="list-style-type: none"> ・ソフト面のサービスで差別化をする ・お客さまが満足するとき、感動するとき |
| 3. ホスピタリティの基本① ～お客さま心理編～ | ・お客さま心理を知る | <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま心理の理論と実例 「第一印象と初頭効果」「二分割思考と選択的抽出」 ・お客さまが好感を持つとき、不快感を覚えるときの心理状態とは |
| 3. ホスピタリティの基本② ～エステティシヤンの心がまえ、マインド編～ | ・お客さまに満足いただくために必要なエステティシヤンとしての心がまえとは | <ul style="list-style-type: none"> ・エステティシヤンとしての心がまえ 「お客さま本位」「マーケットイン」による特別感 ・ストロークの意味と効果(好意の返報性) |