

## サービス現場の品質向上をサポート

# リョケン サービス技能向上講座 マネージャー・フロント 編

## 多様化に合せた改善のヒントとクレーム対応の要点

運営の要ともいえる「マネージャー」「フロントスタッフ」を対象にした講座です。

お客様の印象を高める**表現力と対応力向上のポイント**と**クレーム対応のコツ**を解説！

新たにFIT対応のための接客英会話のポイントレッスンも取り入れます。

**日時** 平成**29**年**10**月**3**日(火)～**4**日(水)

**会場** 広島県福山市 鞆の浦温泉 **ホテル鷗風亭**  
ともものうら

開業20周年を迎え、全館にわたるリニューアルを実施。  
イメージを一新した、これからの姿をご体感ください。



座学だけでなくロールプレイングやディスカッションを取り入れ、  
「接客基本」から「チェックイン・アウト」「クレーム対応」まで、  
実践的に学んでいただくプログラムです。

他館参加者との交流から得る生きた情報や絆が更なる成長を促します！

**申込み・問合せ**

リョケン 事務局 **0557(83)2120**

受付担当：元吉 瑠衣 (もとよしるい)

### 受講者の声

研修に参加し、身につけた知識や内容を、現場に活かす  
つもり帰り、参加で芝居かたスウィッチを体験しに行きます。  
この課題にもう少しじっくり学びたいと思う位に充実した内容でした。  
現業務に近い研修内容だったので、すごく勉強になりました。  
ありがとうございました。

今回の研修を通して、初めてのテーマ(クレーム対応、電話応対等)について色々普段から  
疑問に思っていること、感じていることについての対応の仕方が大変参考になりました。  
また、夕食、懇親会を通し、他館の皆様から貴重な話や考えも聞くことができ、  
とても良い機会でした。今回の研修内容を今後の業務に生かせるよう、復習し、より良い  
フロントスタッフとして活躍できるように頑張ります。どうもありがとうございました。



研究局部長  
大西 ますみ

### 講師紹介

ホテル・旅館の接客訓練を中心に、25年に渡り約200軒、延べ80,000人に対する研修実績を持ちます。  
接客サービスのプロを対象とするため、表面的な立居振舞や基本マナーの訓練にとどまらず、サービス  
方針や商品に則したプログラムを提案し、現状を踏まえた研修を行います。また、運営システムの構築  
やマニュアルの策定など、経営サイド・現場の両側面での課題解決に向けたコンサルティング、組織活  
性化や人材育成などの総合的な支援も行なっています。

【接客研修の内容】●宿泊施設業務別接客研修(予約・フロント・接客・料飲・売店・清掃 他)  
●コミュニケーション能力向上研修 ●クレーム対応研修 ●インバウンド受入研修 など

# 開催要項

- 開催日時** 平成29年10月3日(火) 14:00開講  
4日(水) 16:00終了
- 開催会場** 広島県/福山市鞆の浦温泉 ホテル鷗風亭
- 受講対象者** マネージャー、フロント・予約実務担当者、  
経営者、社内教育担当者 など
- 受講料 (税込み)** 35,000円 / 旅研くらぶ会員様 30,000円  
※ 1施設から2名様以上でご参加の場合  
1名様につき 受講料を5,000円割引。
- 宿泊費  
その他費用 (税込)** 相部屋(3-4名様1室)の場合 31,000円  
2名個室利用の場合 33,000円  
\* 1泊2食・2日目昼食・飲物・会議室料を含む。
- 申込方法** 下記にご記入の上、ファックスまたは弊社  
ホームページからお申込みください。  
FAX : 0557-81-6246  
URL : <http://www.ryoken-jp.com/>  
株式会社 リョケン TEL: 0557-83-2120  
受付担当: 元吉 瑠衣 (もとよしるい)
- 申込締切** 平成29年9月22日(金)  
\* お申込み状況により、期日前に締切とさせて  
いただく場合がございます。
- 主催** 株式会社 リョケン  
413-0024 静岡県熱海市和田町16-1

マネージャー・フロント 編	
<1日目> 10月3日(火)	
14:00~18:00	
■接客の基礎とフロントへの応用	接客の心構えとフロントの役割 館内応対トレーニングと現場応用
■会話力の向上	電話対応の基本徹底と表現力の向上 言いにくいことの伝え方・挨拶から会話へ
■接客英会話ポイントレッスン	インバウンド対応のコツとおもてなしの英会話
夕食 及び 懇親会	
<2日目> 10月4日(水)	
9:00~16:00	
■フロント対応力の向上	チェックイン・チェックアウトの対応のポイント
■クレーム対応の心得と技能	クレームの理解と防ぎ方 クレーム対応の3つのステップ
昼食	
■クレーム対応の心得と技能	クレーム対応ケーススタディ グループワーク

平成29年10月 サービス技能向上講座

受講申込書

平成 年 月 日

旅館ホテル名	〒	お申込み ご担当者	部署・お役職	お名前 (ふりがな)
			Eメール:	
ご住所	TEL:			
	FAX:			

受講者お名前 (ふりがな)	部署・お役職	年齢	性別	交通手段	客室希望
ふりがな			男・女	列車利用 自家用車	( )名個室 ・ 相部屋
ふりがな			男・女	列車利用 自家用車	( )名個室 ・ 相部屋
ふりがな			男・女	列車利用 自家用車	( )名個室 ・ 相部屋
ふりがな			男・女	列車利用 自家用車	( )名個室 ・ 相部屋