

(33) 東村ふるさと振興株式会社

No.65 業種6-6(観光施設) 人材



接遇マナー

東村ふるさと振興株式会社
 沖縄県国頭郡東村字平良766-1
 代表取締役：島袋 徳和
 業種：観光業
 研修場所：自社会議室2 F

オフィスキャリアール
小那覇 りな
講師

研修内容

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間(休憩)	受講人数
1	平成30年12月21日 15:00~17:00	接遇マナー「お客様目線で接遇をしよう」	2:00	23名
合計時間(休憩時間)・実人数			2:00 (0:00)	23名

課題

接遇マナー、お客様に対しての接客態度、言葉使いが出来ていない。園内清掃の重要性を理解していない。

目的と成果

目的	成果
接遇とは何かを理解し意識向上を図りたい。	➡ お客様を迎える際、笑顔で迎えるようになった

目標の達成度(効果)

目標	達成度(効果)
接遇の大切さを理解する	➡ お客様と園内ですれ違う際挨拶をするようになった
お客様を迎えるときの対応を学ぶ	➡ 今迄の接客態度を見直すようになった
顧客満足度の向上を目指す	➡ 何回か接遇マナーを研修したいとの意見が出ており、お客さまになって考える事ができた。

総括

接遇マナー研修会という事で、難しくて厳しい事を言われるのではないかと、構えて講習を受けたが、とても内容がよく、講師の説明や話し方がとても理解しやすく、接遇の大切さ、お客様への接客対応のしかたを反省させられ、

有意義な研修だったとの意見があった。

1回の講習では、忘れてしまうので、何回か研修をうけさせ、自然体で対応できるように研修を受けさせたい。

受講者

全23名：フロント・レストラン・ガイド・客室清掃・店舗販売（23）

アンケート（記述部分のみ）

経営者

- 今回の研修会はとても社員教育に役立ちました。ビューローの助成があれば、今後共継続していきたい。

担当者

- 今回、支援を受け今後、いろいろな取り組みをして活用したいと思いました。

講師

- 前もって現場を見学し、担当者、管理職の方のご要望や熱意などを確認することよりご要望に答えられる研修が行えたと感じています。それぞれの地域性、年齢、などを考えたことと、ワークを行うことにより、より実践で活用することを意識しておりました。受講していただいた皆さんも、それにお応えしていただき、ワーク等も積極的に参加していただけたと思っております。ぜひ、この研修を活かし、お客様の期待に応える対応をしていただきたいと、切に願っています。



受講者

- アンケート回答は私自身の事もそうであるが従業員の取り組み姿勢をアンケート回答としました。
- 改めて接客マナーの大切さが分かりました。
- 電話の対応の仕方勉強になりました。
- お客様に対してカチッとスイッチを入れたいと思います。
- 自分の対応でお客様に満足いただけるかどうか決まるので、学んだことを、活かせるよう努力しようと思う。