

## 《 平成 27 年 度 》

### 「山形おもてなし人」接客対応講座(山形会場)の御案内

日	時間	会 場	内 容・テーマ	講 師
5/14 (木)	13:00 ∩ 16:00	山形市観光案内 センター会議室 住所： 山形市城南町 1-1-1 霞城セントラル 1 階	山形県の観光交流施策について	山形県商工労働観光部 観光経済交流局 観光交流課
			第1回私たちが創る!「チーム山形のおもてなし」 ～オリエンテーション～ 1. 私たちが創る!「チーム山形のおもてなし」 2. 時代が求める「対応スキル&マインド」を学ぶ 3. より確実な対応で“山形らしさ”の実現 「コミュニケーションマナーを整える」(実技)	(株)ウイングテン
6/10 (水)	13:00 ∩ 16:00	山形市観光案内 センター会議室	第2回 満足度向上はサービスサイクルの徹底から 4. 振り返り～受講各事業所 PR タイム～ 5. 効果的な仕事の進め方(実技) 6. 観光県やまがたのイメージを高める 「コミュニケーションマナー応用」(実技)	(株)ウイングテン
7/8 (水)	13:00 ∩ 16:10	山形市観光案内 センター会議室	英語でおもてなし(仮) 習慣の違いによる誤解を防ぐ。 おもてなしの英会話 韓国を知ろう(国民性・文化・簡単な韓国語等) 韓国からの観光客の応対	山形県国際交流員 ダニエル・ブルックス氏 朴 美貞 氏
9/16 (水)	13:00 ∩ 16:00	山形市観光案内 センター会議室	第3回 話す・聴く能力が鍵! 「おもてなしの電話対応」 7. 振り返り～受講各事業所 PR タイム～ 8. 好感度の高い電話対応(実技) 9. 話す・聴く能力を磨く(実技)	(株)ウイングテン
10/14 (水)	13:00 ∩ 16:00	山形市観光案内 センター会議室	第4回 「おもてなし向上」は学びの実践と継続から 10. 振り返り 11. スキルチェック(実技) 12. 私たちはチーム山形の「おもてなし人」	(株)ウイングテン
11/5 (木)	13:00 ∩ 16:40	山形市観光案内 センター会議室	中国を知ろう(国民性・文化・簡単な中国語等) 中国からの観光客の応対	山形県国際交流員
			救急車が来るまでの応急処置 (心肺蘇生法)	日本赤十字社 山形県支部 指導員
11/25 (水)	(予定) 11:30 ∩	山形市観光案内 センター会議室	第 11 回接客対応コンクール (山形にて庄内会場と共同開催)	審査委員： (株)ウイングテン 他

## 《 平成 27 年 度 》

### 「山形おもてなし人」接遇応対講座(庄内会場)の御案内

日	時間	会 場	内 容・テーマ	講 師
5/20 (水)	13:00 ↓ 16:00	いこいの村 庄内 会議室 住所： 鶴岡市千安京田字 龍花山 1-1	山形県の観光交流施策について	山形県商工労働観光部 観光経済交流局 観光交流課
			第1回私たちが創る!「チーム山形のおもてなし」 ～オリエンテーション～ 1. 私たちが創る!「チーム山形のおもてなし」 2. 時代が求める「応対スキル&マインド」を学ぶ 3. より確実な応対で“山形らしさ”の実現 「コミュニケーションマナーを整える」(実技)	(株)ウイングテン
6/17 (水)	13:00 ↓ 16:00	いこいの村 庄内 会議室	第2回 満足度向上はサービスサイクルの徹底から 4. 振り返り～受講各事業所 PR タイム～ 5. 効果的な仕事の進め方(実技) 6. 観光県やまがたのイメージを高める 「コミュニケーションマナー応用」(実技)	(株)ウイングテン
7/15 (水)	13:00 ↓ 16:10	いこいの村 庄内 会議室	英語でおもてなし(仮) 習慣の違いによる誤解を防ぐ。 おもてなしの英会話 韓国を知ろう(国民性・文化・簡単な韓国語等) 韓国からの観光客の応対	山形県国際交流員 ダニエル・ブルックス氏 朴 美貞 氏
9/9 (水)	13:00 ↓ 16:00	いこいの村 庄内 会議室	第3回 話す・聴く能力が鍵! 「おもてなしの電話応対」 7. 振り返り～受講各事業所 PR タイム～ 8. 好感度の高い電話対応(実技) 9. 話す・聴く能力を磨く(実技)	(株)ウイングテン
10/7 (水)	13:00 ↓ 16:00	いこいの村 庄内 会議室	第4回 「おもてなし向上」は学びの実践と継続から 10. 振り返り 11. スキルチェック(実技) 12. 私たちはチーム山形の「おもてなし人」	(株)ウイングテン
10/28 (水)	13:00 ↓ 16:40	いこいの村 庄内 会議室	中国を知ろう(国民性・文化・簡単な中国語等) 中国からの観光客の応対	山形県国際交流員
			救急車が来るまでの応急処置(心肺蘇生法)	鶴岡市消防本部西分署 隊員
11/25 (水)	(予定) 11:30 ↓	山形市観光案内 センター会議室	第11回接客応対コンクール (山形にて庄内会場と共同開催)	審査委員： (株)ウイングテン 他