

《 平成 29 年 度 》

「山形おもてなし人」接遇応対講座(山形会場)の御案

趣 旨	厳しい競争の中にあっては、自ら考え、課題に積極的に対応する社員が求められます。講座では、お客さまの満足のために、考えて行動する「山形おもてなし人」を創ります。			
対象者	実践経験の浅い新入社員から中堅・育成担当社員まで、幅広く受講できます。			
日	時間	会 場	内 容・テーマ	講 師
5/17 (水)	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(仮)	山形県 観光文化スポーツ部 観光立県推進課 (株)ウイングテン
			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)	
6/7 (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
7/19 (水)	13:00 ↓ 16:00	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 観光文化スポーツ部 インバウンド・国際交 流推進課(国際交流室) 国際交流員
9/13 (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
10/11 (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
11/1 (水)	13:00 ↓ 16:00	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	山形県観光文化スポー ツ部インバウンド・国 際交流推進課(国際交 流室) 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
11/15 (水)	(予定) 11:30 ↓	山形市観光案内 センター会議室	第13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

《 平成 29 年度 》

「山形おもてなし人」接遇応対講座(庄内会場)の御案内

※今年度は庄内会場第2回目のみ「木曜日」(6月15日)開催

趣 旨	厳しい競争の中にあっては、自ら考え、課題に積極的に対応する社員が求められます。講座では、お客さまの満足のために、考えて行動する「山形おもてなし人」を創ります。			
対象者	実践経験の浅い新入社員から中堅・育成担当社員まで、幅広く受講できます。			
日	時間	会 場	内 容・テーマ	講 師
5/24 (水)	13:00 ∩ 16:00	東京第一ホテル 鶴岡 小会議室 住所： 鶴岡市錦町 2-10	山形県の観光交流施策について(仮)	山形県 観光文化スポーツ部 観光立県推進課 (株)ウイングテン
			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)	
※ 6/15 (木)	13:00 ∩ 16:00	東京第一ホテル 鶴岡 小会議室	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
7/26 (水)	13:00 ∩ 16:10	東京第一ホテル 鶴岡 小会議室	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 観光文化スポーツ部 インバウンド・国際交 流推進課(国際交流室) 国際交流員
9/6 (水)	13:00 ∩ 16:00	東京第一ホテル 鶴岡 小会議室	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
10/4 (水)	13:00 ∩ 16:00	東京第一ホテル 鶴岡 小会議室	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
10/25 (水)	13:00 ∩ 16:40	東京第一ホテル 鶴岡 小会議室	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	山形県観光文化スポー ツ部インバウンド・国 際交流推進課(国際交 流室) 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 隊員
11/15 (水)	(予定) 11:30 ∩	山形市観光案内 センター会議室	第13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