

「おもてなしマナー」 トレーナー講習



ベーシック(基本)コース

全4回

人柄のいい清掃スタッフの育成に、接客のプロが手ほどきします！

清掃業務は、作業だけでなく、立ち居振る舞いや接客対応などのマナー的要素がとても重要です。しかし作業（技能）についての教育カリキュラムはあるものの、マナーに関してそれは確立していません。お客様満足度を高める清掃品質は、作業の良し悪し以上に現場スタッフの人柄によるところが大きく、マナー教育の充実こそが、他社との差別化の有効な手段といえます。最近では外国からお客様をお迎えする機会も増え、清掃業務においても「おもてなし」が必要です。

そこでビルクリーニング誌では、この業界ならではの人柄重視のマナーを「おもてなしマナー」と名づけ、清掃作業が身につけるべき標準的なマナーとして提案します。同時に、そのマナーを単に知っているだけでなく、体験によって納得していただき、体得したものを現場のスタッフ教育に生かしてもらうトレーナーの育成も始めました。

5月にスタートした基本（ベーシック）コースが好評につき、第4期生を募集します。ビルメン企業研修の実績も多い元JALアカデミー講師の川崎美紀氏から直接トレーナーの手ほどきを受け、自社に持ち帰り、多くの人材教育にご活用ください。受講者には修了証を交付します。多くの教育担当者、担当役員の方々に受講をお勧めします。

【主な講習内容】

第1回 基礎知識の習得

マナーの基本を学び、並行して自らの言動を顧みます。

第2回 基礎トレーニングと指導実習①

マナーの基本をトレーニングで身につけます。ロールプレイを行い、自分が動いてみる中で、指導の際のポイントを体感しながら理解していきます。

第3回 指導実習②とケーススタディの進め方

指導を行うロールプレイを繰り返し、実践への準備をします。参加者同士でお互いの様子を観察し、指導の眼を養いつ

つ、向上を図ります。

第4回 総合ロールプレイ

実践形式での発表、認定テストを行い、総合的・客観的視点から適当な指導ができているかどうかを判断します。

【研修の特徴】

- 講義を聞くだけではない参加・体験型の研修です。
- 知識の蓄積や整理に留めずに「やってみる」ことで得られる気づきを増やす場にします。
- 各職場に持ち帰って活用しやすいように、具体的な事例を多く取り入れます。
- VTRを使用することで、自分自身の出来を自ら確認できます。

【講師】 川崎 美紀 …… オフィスリバー研修講師

【日時】 第1回= 5月23日(木) 14:00~17:00 第2回= 6月27日(木) 14:00~17:00
第3回= 7月25日(木) 14:00~17:00 第4回= 9月26日(木) 13:00~17:00

【会場】 ㈱クリーンシステム科学研究所 研修室(※東京 西日暮里 近隣の会議室に変更場合があります)

【受講料】 本誌購読者 64,800円/一般 86,400円(税込) ※4回分一括納入

【定員】 18名 …… 先着順、定員になり次第締め切らせていただきます(申込み期限 5月15日)

【受講申込書】

FAX: 03-5811-5946

申込日: 平成 年 月 日 ()

BC2019.03~

コース名	「おもてなしマナー」トレーナー講習<ベーシック(基本)コース>		
開催日	5月・6月・7月・9月 下旬の木曜日	会場	クリーンシステム科学研究所研修室
受講者氏名			
会社名・部署			
住所	〒	(会社・自宅)	
電話/メール	電話	Eメール	
確認事項	月刊ビルクリーニング年間購読者 (Yes / No)		

【申込方法】 ● 必要事項をご記入のうえFAXしてください。FAX到着後、受講確認の連絡をさせていただきます。
● 受講料は前納制となっております。事前に請求書を送付しますので、払い込みをお願いいたします。
● 入金が確認できましたら受講票をお送りします。持参のうえご参加ください。