

J C P I プロフェッショナルマナー講師 講座

2018年8月25日(土) ~8月27日(月)

時間	内容<1日目>
9:00	◇プロフェッショナルマナー講師とは ◇ホテルにおける接客のスペシャリスト対応法とは ◇5つ星ホテルのセクション別おもてなし ◇効果的なインストラクション技術
13:00 17:00	◇お客様のタイプ別・状況に合わせた対応 (T A) ◇ホテルにおけるイレギュラー対応
18:00 20:00	◇指導テクニックを使った実習の準備

時間	内容<2日目>
9:00	◇指導テクニックを使った指導の発表 ◇相手や状況に合わせた対応表
13:00	◇最上級のホテルにふさわしいサービスへⅠ (課題発見) ・リサーチ表の作成方法と項目の提示 ◇最上級のホテルにふさわしいサービスへⅡ (改善提案) ・リサーチから提案への疑似体験 (電話リサーチ実施) ・リサーチ～提案書の作成～指導・研修プログラムのご提案へ
17:00	◇リサーチ実施のための準備及び確認 ◇リサーチ実施

時間	内容<3日目>
9:00	◇リサーチ結果をまとめた提案プレゼンテーションの実施 ・課題の抽出～提案書作成までの準備 【認定審査1】提案プレゼンテーション実施
13:00	◇指導の実践 ・ホテル従業員向けO J Tの現場をイメージした指導発表 【認定審査2】指導の実践 【認定審査3】筆記試験 【認定結果審査 20分休憩】
16:00 17:00	◇認定結果発表 ◇認定式 認定書の授与