

第2回
とよかわおもてなし
講習会



ホテルマンの考える
「おもてなし」

ホテルマンのおもてなしとは



- 一人では出来ないもの
- 気・目・心を配るもの
- 一方的なものではなく相互的なもの
- ワン トゥ ワンで築くもの
- 情報と気付きによって行うもの
- 成果はお客様の心の中にあるもの

基本の接客を見直そう



- やっぱり！第一印象
- いつの時代も「身だしなみ」
- おじぎのトレンド
- はじまりはいつも「挨拶」から
- 意外と知らない自分の「表情」
- 心づかいのある言葉づかい
- お客様は常に見てます！聞いてます！

実録！お客様の心をつかむ ホテルマンの9つの共通点



- ① 常にお客様から見られているという意識を持っている
- ② ちょっと大げさな対応をさりげなくできる
- ③ お客様体験をする機会を多く持っている
- ④ ここぞのタイミングを狙い、逃さない
- ⑤ お客様に合わせた対応が柔軟に出来る

実録！お客様の心をつかむ ホテルマンの9つの共通点



- ⑥ 全身から「ありがとう」の気持ちがにじみ出ている
- ⑦ お客様に恥をかかせない配慮が出来る
- ⑧ 「質問力」「傾聴力」がある
- ⑨ お客様のいないところでも、お客様の事を考えて行動ができる

MEMO

