HOTEL BUENA VISTA

HOTEL BUENA VISTA Hospitality Training Plan

THE BUENA VISTA Hospitality Academy

PLAN 1

ホスピタリティマインド醸成ベーシックプラン

ホスピタリティ産業に従事する者としての心得と、基本的な接遇マナーの習得

1日開催・ランチ含む（別途、テーブルマナーオプション有り）

項目	時間	科目
1	9:00 ～ 9:10	開講・講師挨拶「研修の目的と狙いの確認」
2	9:10 ～ 9:20	開講「主催者様ご挨拶」
3	9:20 ～ 9:50	**ラポールⅠ「有意義な研修への導入」**
4	9:50 ～ 10:50	**ラポールⅡ「Welcome 他己分析と他己紹介」**
	10:50 ～ 11:00	休憩
5	11:00 ～ 12:10	**「社会人として、そして人間として~ホスピタリティマインドの醸成~」**
	12:10 ～ 13:10	昼食
6	13:10 ～ 14:20	**「情熱とこだわりのある接遇マナー基本の基本」**
	14:20 ～ 14:30	休憩
7	14:30 ～ 15:00	**解説「グループディスカッションとは ~ビジネスに於ける「GDの鉄則」~**
	15:00 ～ 15:10	**導入「題目発表」**
8	15:10 ～ 15:40	**討論「傾聴・納期意識・討議能力」**
9	15:40 ～ 16:20	**発表「個性あるプレゼンテーション」**
	16:20 ～ 16:30	休憩
10	16:30 ～ 17:20	**「情熱とこだわり　~プロフェッショナルとしての自覚醸成から」**
11	17:20 ～ 17:50	質疑応答「振り返りとレポート作成」
12	17:50 ～ 18:00	閉講「主催者様ご挨拶」

Instructor

総支配人
重山 敬太郎（Keitaro Shigeyama）

1988年より、シェラトン・グランデ・トーキョーベイホテルにて22年間勤務。トップレベルのアーバンリゾート・シティホテルのホテリエとして経歴を積み、料飲部長、宴会部長を歴任。社員教育や技術指導などに、徹底して「情熱とこだわり」を注ぎ続け、幾多の優秀なホテルスタッフを育成。「理論と実践」の両面を伝える「ホスピタリティ論」には高い定評がある。2009年より東洋観光事業株式会社ホテルブエナビスタにて勤務、2010年2月より副総支配人、2011年7月より第8代総支配人として同ホテルの運営にあたる。

PLAN 2

ビジネス接遇マナー体得実践プラン

ビジネスの様々なシーンで役に立つ接遇マナーを学ぶ人財育成実践編

1日開催・ランチ含む（別途、テーブルマナーオプション有り）

項目	時間	科目
1	9:00 ～ 9:10	開講・講師挨拶「研修の目的と狙いの確認」
2	9:10 ～ 9:20	開講「主催者様ご挨拶」
3	9:20 ～ 9:50	**ラポール「有意義な研修への導入」**
	9:50 ～ 10:00	休憩
4	10:00 ～ 10:10	**トップオブマインドの理解と本日の研修内容の説明** 本日の研修内容をご説明申し上げ、各々のゴールを想い描いていただきます。
5	10:10 ～ 10:50	**ホスピタリティマインドの理解** 「マインドとテクニックとスキル」の相互作用を理解いただくとともに、ホスピタリティの本質を認識いただきます。
	10:50 ～ 11:00	休憩
6	11:00 ～ 12:10	**ビジネス接遇マナーⅠ** 身だしなみの重要性／挨拶と心構えの再確認／ビジネス会話の基本／電話対応とビジネスメールの常識
	12:10 ～ 13:10	昼食
7	13:10 ～ 14:20	**ビジネス接遇マナーⅠ確認と実践** 接遇マナーⅠ（座学）の振り返りとして、受講者の皆様にロールプレイング形式で行っていただきます。
8	14:20 ～ 15:50	**ビジネス接遇マナーⅡ** 来客対応の注意点／先様訪問時の心構え／接待時の常識
	15:50 ～ 16:00	休憩
9	16:00 ～ 17:30	**ビジネス接遇マナーⅡ確認と実践** 接遇マナーⅡ（座学）の振り返りとして、受講者の皆様にロールプレイング形式で行っていただきます。
10	17:30 ～ 17:50	質疑応答「振り返りとレポート作成」
11	17:50 ～ 18:00	閉講「主催者様ご挨拶」

PLAN 3

セールススタッフ　スキルアッププラン

トップオブマインドを獲得する
プロフェッショナルとしての自覚醸成とタイムマネジメント能力開発

1日開催・ランチ含む（別途、テーブルマナーオプション有り）

項目	時間	科目
1	9:00 ～ 9:10	開講・講師挨拶「研修の目的と狙いの確認」
2	9:10 ～ 9:20	開講「主催者様ご挨拶」
3	9:20 ～ 9:50	**ラポールⅠ「有意義な研修への導入」**
4	9:50 ～ 10:50	**ラポールⅡ「Welcome 他己分析と他己紹介」**
5	10:50 ～ 11:10	**トップオブマインドの理解と本日の研修内容の説明** 本日の研修内容をご説明申し上げ、各々のゴールを想い描いていただきます。
6	11:10 ～ 11:40	**ホスピタリティマインドの理解** 「マインドとテクニックとスキル」の相互作用を理解いただくとともに、ホスピタリティの本質を認識いただきます。
	11:40 ～ 11:50	休憩
7	11:50 ～ 13:00	**タイムマネジメント** 仕事力を高める時間管理を理解していただきます。
	13:00 ～ 14:00	昼食
8	13:10 ～ 14:20	**解説「グループディスカッションとは　～ビジネスに於けるGDの鉄則～」**
9	14:30 ～ 14:40	**導入「題目発表」**
10	14:40 ～ 15:10	**討論「傾聴・納期意識・討議能力」**
11	15:10 ～ 15:25	**発表「個性のあるプレゼンテーション」**
12	15:25 ～ 16:40	**人間力を磨く** 企業を代表する社員としての心構えと、ビジネス上の接遇に欠かせない「人間力を磨く」ことへの理解を深めます。
	16:40 ～ 16:50	休憩
13	16:50 ～ 17:30	**「情熱とこだわり　～プロフェッショナルとしての自覚醸成から」**
14	17:30 ～ 17:50	質疑応答「振り返りとレポート作成」
15	17:50 ～ 18:00	閉講「主催者様ご挨拶」

PRICE LIST

研修料金

ホテルブエナビスタでは、ホテリエならではのオリジナル研修から、外部講師を手配しての研修メニューを取り揃えております。企業・団体・協会・各種法人様の目的に沿った、また効果を最大限に活かせるような研修内容をご提案させていただきます。

研修	8名～15名	16名～30名	31名～50名
1日研修 研修+コーヒーブレイク + 館内レストランでのクイックランチ	**¥7,000**	**¥6,000**	**¥5,000**
半日研修 午前または午後の 半日のみの研修	**¥5,000**	**¥4,000**	**¥3,000**

※ホテルブエナビスタホスピタリティアカデミーは、ホテルブエナビスタオリジナルの教育プログラムです。
専任講師による研修内容の為、担当講師やカリキュラム内容の一部に変更が発生することがございます。
予めご了承ください。
※外部講師手配時の研修料金は上記と異なります。

オプションメニュー

ホテルブエナビスタでは、ソムリエや日本酒の唎酒師のセミナー、外国人講師による英会話研修の手配等も可能です。市内にある才能教育の講師の先生をお呼びしての音楽教室等も手配が可能です。（お客様のリクエストをお聞かせください）

研修	所要時間	人数	内容	効果とねらい	料金
テーブルマナー （ランチ/食事付き）	**60～90分**	**20～100名**	堅苦しくない雰囲気の中、昼食を召し上がりながらテーブルマナー講習を行います。	社会人として、様々なシーンでの食事マナーをマスターいただけます。	基本料金プラス **¥3,000**
和食作法 （食事付き）	**60～90分**	**20～50名**	日本古来の習慣を含め、丁寧にご指導いたします。	日本人の和の心や落ち着きのある所作を身につけることが可能です。	基本料金プラス **¥4,000**
ハウスキーピング	**120～150分**	**5名程度**	30分の説明・講習後、ホテルの客室を細部にわたり、ホテル独自のこだわりの清掃やベッドメイキングをご指導いたします。	病院や介護施設でも共通する清掃やベッドメイキング、快適な空間作りを顧客に提供できるようになります。	基本料金プラス **¥2,100**
宿泊プラン					基本料金プラス **¥6,300～**

※宿泊料金は時期により異なります。ご予約の際にご確認をお願いします。

※1日目の夜に懇親会のご予約も承っております。(別料金)
更に親睦を深める機会のお手伝いをさせていただきます。

Voice - お客様の声

VOICE

ホスピタリティという言葉さえよく知りませんでした。わかりやすく、しかも熱く説明していただき大変参考になりました。いつまでもこの”心”を忘れないでいようと思います。業界が違えども考え方は変わらない。今後は他業界のことも積極的に学ぶ必要があると感じました。まずは自分自身が学んだホスピタリティを実践し、それを部下に広げていきたいと考えます。情熱とこだわりをもって研究にあたります。

（40代男性・技術研究職）

新社屋の立ち上げが決まり、現部署が立ち上げられ、ホスピタリティを自問自答し、専門誌を読み勉強をしましたが、なかなか100％の理解はできませんでした。そんな中で受講し直接ホスピタリティを解くレクチャーはとてもインパクトがあり、心に響きました。漠然としていたものが、すっきりし、次のステップに進めそうです。新社屋開店に向けて更に意識が高まりました。

（30代女性・製造業）

[ホスピタリティ]という言葉の意味がいまいち分からなかったのですが、冒頭の総支配人様のレクチャーで語源や、派生した言葉を知って、深く理解できる様になりました。患者さんやご家族と対等に向かいあう姿勢を身につけたいと思います。

（20代女性・看護職）

総支配人の「情熱とこだわりのない人生ほどつまらないものはない」という言葉に、この研修で自社に持ち帰るべく学ぶことの全てが集約されていました。「細部にこだわる」業務を、ゲストのために心がけていきたいです。

（20代男性・サービス業）

すぐにホスピタリティを実践できるかどうかは自信がないけれど、忙しい業務の中でも、笑顔と真心を、仲間にも、お客様にも持って接していくことで、関わる全員が幸せで温かい気持ちになれるんだということを学ばせていただきました。１つずつですが、自分の仕事に還元できそうなことを、たくさん教わりましたので、ゆっくり活かしていきたいと思います。

（20代女性・サービス業）

実際に病院で働いていて、退院の日までニコニコ過ごされていて「いい病院だ！」とおっしゃってくださった方が、退院の日に些細な問題があり「二度とこんな病院来るか！」と激怒して帰ってしまった方がおりました。100点満点の接遇を提供してきても、たった一人の、ほんの小さなミスが、全員の評価を「０」にするという事例を交えた講話は、リアルで切実でした。

（20代女性・看護職）

同じ社を選び、共に働く仲間の間で、まさかこんなにも多様な「価値観」が存在しているとは、考えてもみませんでした。それを、与えられた期限、時間内にまとめあげていくスキルを教えていただけたので、明日から、早速企画会議などでの参画意識が変わると思います。

（30代男性・会社員）

相手のために、「細部にこだわる」という精神は、本来日本人が持っているいい意味での神経質さだと思うが、それが実践できていない企業が多い中、正面から取り組んでいる企業のノウハウは、今後の指導にも、自己のキャリアにおいても、大いに参考になった。

（40代男性・製造業）

生徒の授業の一環として講義を受けましたが、私自身といたしましても、教育の世界にホスピタリティを！ということを広めていかなければいけないと思いました。

（30代男性・教員）

広範なサービス業の中にあるホスピタリティ産業は、人間の産業であることを知る。
もてなす側、お客様の両者が対等の立場であり、対等となるにふさわしい努力が大切で重要。
気遣い思いやりの心を常に持ちながら、自分のホスピタリティを確立させたいと思った。

（50代女性・施設管理者）

なんだか、以前よりも自信をもって大きな声であいさつできている気持ちがします。
またプライベートでは、主人の趣味の事を少しずつ遠ざけていましたが、主人が自分の人生がつまらないと感じたりして、放棄してしまうようになったら困るので、主人にも「情熱とこだわり」をもって生きていってもらえるよう、心を寛大にしていこうと思います。そして主人が幸せだと感じて人生を歩むためには、自分が幸せでなければならないので、自分も「情熱とこだわり」をもって生活していけるよう努力していきたいと思っています。とてもためになる研修でした。

（20代女性・看護職）

ACCESS

■JR松本駅お城口から徒歩7分
■駐車場：ホテル専用地下駐車場30台・立体駐車場370台
※研修ご利用の方は駐車料金は無料です。

ご予約・お問合せは
ホテルブエナビスタ 人財開発
TEL.0263-37-0120
FAX.0263-37-0666
E-mail: bv-soumu@alpico.co.jp
http://www.buena-vista.co.jp/