



◆教育担当者の人財育成にご活用ください◆

お客様を「集める・つかむ・増やす・離さない」店をつくる!!

Zoom対応 JFトレーナーズ・トレーニングセミナー

基本時給がアップし社会保険対象者も増える中、店舗での生産性アップは緊急課題です。その対応策はレギュラーP(パートナー)をパートリーダーや時間帯責任者に短期間で育成する仕組みづくりです。ポイントはレギュラーPと店長との仲立ちとなる「トレーナーの意識改革」と、トレーニングプログラムのレベルアップです。

今後、トレーナーの職務は単なる新人対象のトレーニングだけではなく、レギュラーPへの動機付けや、より高度な気配り・察しのできるサービストレーニングが求められます。その結果、新規客の確保、固定客増と来店頻度のアップに結びつきます。さらにお薦め販売による客単価・買い上げ点数のアップなど、顧客接点で予算管理に直結する集客力と客単価、荒利益確保が可能となります。トレーナー主導による店内販促の成功事例や、チーム力アップは、「やりがい」と「ふれあい」に溢れた店づくりにつながり、求人応募数と定着率を向上させます。

会場にお越しいただくことが難しい場合は、Zoomによる受講も可能です。実践的な体験学習を通し、自社の教育体制を振り返る機会としてはいかがでしょうか。

令和5年 **6月7日(水)**
10:00 ~ 17:00

令和5年 **7月11日(火)**
10:00 ~ 17:00

講師(プログラム別紙参照)
(株)プロジェクト・ドウ・ホスピタリティマネジメント研究所
代表取締役 **清水 均氏**

講師(プログラム別紙参照)
G.S.ブレインズコンサルティング(株)
経営コンサルティング部マネージャー **落合 嘉寛氏**

◆受講料: **12,000円(税込)**

◆受講料: **12,000円(税込)**

◆持ち物: **計算機・名刺・筆記用具**
参考テキスト: お持ちの方はご持参ください。
日経BP社「ホスピタリティコーチング」新装改訂版

◆持ち物: **名刺・筆記用具**

◆お申込期日 **5月30日(火)**

◆お申込期日 **7月3日(月)**

◆対象: **店長(候補)、エリアマネージャー、教育研修担当者、本部スタッフ等**
※理解を深めるには両講座の連続受講をお薦めします。

◆会場: **JFセンター会議室**(別紙会場案内図参照)
東京都港区浜松町1-29-6 浜松町セントラルビル10F

◆お申込方法
別紙参加申込書に必要事項をご記入のうえ、お申込期日までにお送り下さい。

◆お問い合わせ
事務局(担当:大塚・岡田)までお気軽にお問い合わせください。
TEL: 03-5403-1060 E-mail: edu-jf@jfnet.or.jp

6月7日(水) 講師:清水均氏 研修の主な目的と目標

【目的】 コロナ禍を経てお客様のライフスタイルや価値観が変化しました。その変化に対応するだけでなく、ビジネスチャンスと捉え小商圏化の中で自社の業態に合わせた段階別の集客力アップを学びます。同時にトレーナーとしての職務をレギュラーメンバーのレベルアップに注力させ絶対客数増と客単価アップ・荒利益確保による人時生産性の向上を図ります。

【目標】

- ① 業態別各ステージのお客様(新規客・常連客・固定客・ファン・サポーター・ロイヤルカスタマー)の入店からお帰りに至るまでの顧客接点で「集める・つかむ・増やす・離さない」サービスを具体的に学ぶ(フルサービス業態・喫茶・カフェ業態・セルフサービス業態・お届け業態など)
- ② レギュラーの人材育成を図り、人時生産性アップに結びつける手法を多面的・実践的に学ぶ

プログラム ※一部内容が変更になる場合がございます

I. ホスピタリティコーチングの基礎知識

- ①ホスピタリティを抽出するコーチング
- ②サービスの「差」は、そこで「働く人の質の差」
- ③ホスピタリティコーチングの基本スキル

II. 本日の研修の目的と進め方

- ①お客様の段階別分類と集客のキーワード
- ②経営理念を顧客接点で実現する仕組みづくり
- ③「マインドシェア(心の占有率)」の重要性

III. トレーナーとして集客力を増幅し生産性アップ

- ①新人の育成 教育・トレーニングの重要性
- ②店内販促成功のポイント
AIDMA→AISASの実践活用

- ③カスタマーリレーションズ
(お客様との関係づくり)

IV. トレーナーのチーム力アップとコーチング

- ①チームづくりの基本
- ②コーディネーションと協調
- ③ラインカウンセリングの進め方

V. まとめ

- ①「ジョハリの心の4つの窓」
- ②参加者相互の自己開示とフィードバック
- ③気づき・ふり返り・分かち合い

【ホスピタリティコーチングとは】

- ① コーチングのスキルによって、従業員が本来持っているホスピタリティ(おもてなしの心)を引き出し、行動レベルに育むコミュニケーション手法である。
- ② 顧客の感動と感激(=従業員が働くことを通して得る感動と感激)へと結びつくホスピタリティサービスの実現とその環境づくりを目的とする。
- ③ 上司と部下が共に「気づき」と「振り返り」、「分かち合い」を積み上げることで、自分で考え、行動する人材=自立・自律型人材を育成できる。
- ④ 各自の多様性を尊重する企業文化が芽生え、“学習する組織”を醸成し、環境や時流の変化に左右されない経営を実現できる。
- ⑤ 従業員は自己実現により最終的に使命(ミッション)を見出し、個人が働く目的と企業の目的との調和を図ることができる。

7月11日(火) 講師:落合 嘉寛氏 研修の主な目的と目標

【目的】 今の時代(=人口減少少子高齢化社会)における人財育成法を理解します。
時代によって教え方・育て方は変化します。時代の変化とともに教える育てる立場にある方々からどのように接したら、教えたらよいかわからなくなったという声をよく聞きます。
本研修では、今の時代に適した教育の理解を促し、実際の現場で役立つ育成の実務を学びます。

【目標】

- ① 今の時代に合った「効果的な仕事の教え方・人の育て方」の理解と実践
- ② 「自分に代わる人(No.2)」の育て方の理解と実践
- ③ 「人(=社員、パート・アルバイト)が辞めない定着法」の理解と実践

プログラム ※一部内容が変更になる場合がございます

I. 今の時代

- ① マーケット縮小の時代=人口減少少子高齢化
- ② 質の時代=店舗に対するお客様の厳しい目
- ③ この厳しい時代を乗り越えるために必要な事
⇒人財育成:人の成長が店舗と会社の成長へ

II. 時代の変化とともに変わる 教え方・育て方

- ① 働く仲間の変化・お客様の変化
時代の変化に伴い、働く仲間とお客様の変化
- ② 今までの方法で通用する・しないことを理解
時代に合った教え方・育て方を学ぶ
- ③ 教える・育てる側の考え方を変える
教育から共育へ⇒教える・育てる側も成長
=変化し続けること

III. 教える・育てる前に大切なこと

- ① 教える・育てる側の姿勢
知っておくべき人財育成の大前提
- ② 価値観の共有
理念への共感、理解、実践、実感
- ③ 人間関係づくり
人財育成の効果に影響する関係づくり

IV. 効果的な仕事の教え方

- ① 仕事の教え方のルール
“トレーニングの4ステップ”
- ② トレーニングの4ステップの内容
「準備」⇒「提示」⇒「実行」⇒「評価」
- ③ 4ステップで大切なポイント

V. 自身に代わる「No.2」の育て方

- ① No.2 育成の為の6つのアプローチ
「知る」⇒「聴く」⇒「観る」⇒「認める」
⇒「考えさせる」⇒「任せる」⇒自律型人財へ
- ② 6つのアプローチの考え方と実践方法
効果を発揮する為の大切なポイント

VI. 人財の定着法とその仕組みづくり

- ① 時代の変化と働く人の変化
- ② 仕事に「やりがい」「楽しさ」を実感できる
人財定着のための取組み
- ③ 人財定着率を向上させる仕組みづくり

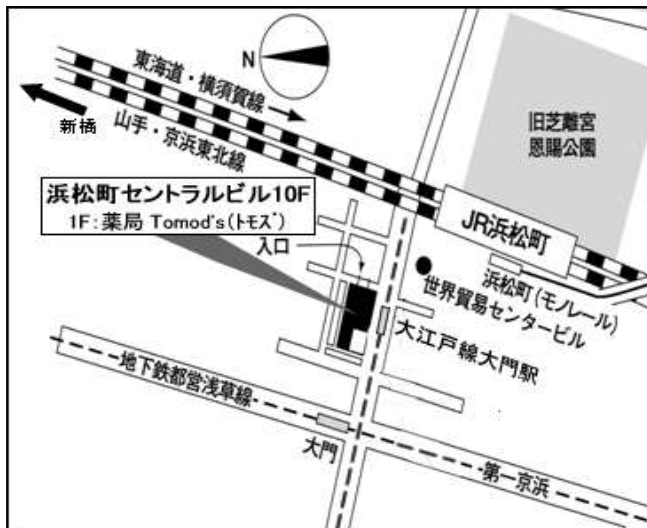
VII. まとめ

今回のまとめとこれからの取組み

【今の時代に合った人財育成法】

今、店舗・教育研修の現場で最も顕著に起きていることは教え方育て方の変化です。これまでのやり方がそのまま通用するものもありますが、内容・方法を見直すべき教育も多くあります。時代が変われば、やり方も変えなければなりません。今の若い人達は、「理解できない」「世代のギャップを感じる」「何を考えているかわからない」という話をよく耳にします。現場では、今の時代の教え方育て方が必要にも関わらず、従来のやり方でうまくいかずに悩む人が増えています。一方で人が定着し、人が育つ店舗も少なくありません。それは、今の時代に適した人財育成を実践しているからです。令和時代の「仕事を教える、人を育てる」その「考え方」と「具体的な人財育成法」をワークを交えながら、学んでいきます。考え方だけでなく具体的なやり方(実務)を交えた実践的な内容です。

<会場案内図>



JFセンター会議室

東京都港区浜松町 1-29-6
浜松町セントラルビル10F

- JR線 浜松町駅北口下車、改札口を出て前方左手に進み、最初の信号の右手前方に薬局 Tomod's (トモズ) の看板が見えます。そのビルの10階です。《2~3分》
- 都営地下鉄大江戸線 大門駅B4出口から出て通りを渡った向いのビルです。

担当講師プロフィール

「清水」講師コース 6月7日(水) 10:00 ~ 17:00



清水 均 氏

(株) プロジェクト・ドウ・ホスピタリティマネジメント研究所 代表

国際観光専門学校経営学科卒業(在学中・英国ホテル研修、欧州ホテルレストラン視察)、(株)万世入社。銀座モンセニユールでマネージャー、(株)ブレンでプランナー・マーケティングディレクター経験後、1979年シズラー・ジャパン本部スタッフ(米国シズラーで本部経営管理・トレーニングシステム研修)。

フードサービスコンサル会社を経て1988年に現研究所を設立し現在に至る。2016年まで26年間、亜細亜大学経営学部ホスピタリティ・マネジメント学科非常勤講師も勤める。外食企業を主体にコンサル及び幹部研修、人材採用・育成など各種セミナー講師としても活躍。コンサルティング実績は500社を超える。著作「フードサービス攻めのシリーズ」として計数管理、マネジメント、組織・人材育成、成長戦略、メニュー戦略(商業界)、「ホスピタリティコーチング」「ホスピタリティマネジメント」(日経BP社)など多数。

「落合」講師コース 7月11日(火) 10:00 ~ 17:00



落合 嘉寛 氏

G. S. ブレインズコンサルティング(株) 経営コンサルティング部マネージャー

飲食店で店長・複数店舗の管理・新店の立ち上げを経験後、店舗系支援コンサルティング企業に入社。チェーン展開する企業の業績改善につながる様々な実績と経験に基づいて、各社にて店舗の組織づくり・ビジネスモデル・マーケティングの3つの要素で見る「成長の三要素経営」をベースにした土台となる人材育成の仕組みづくりの開発と実践を行っている。

各飲食企業の理念の実現とそれを支える業績改善(増収増益)を目指して、各階層(幹部・スーパーバイザー・店長・社員)の育成を促すコンサルティング活動を続け、これまで60社以上の教育体系を支援した実績を持つ。正解の見えにくい今、各社とともに歩むパートナー型のコンサルティングを行っている。各社の理念の浸透を重視しつつ、自ら課題を発見して解決できる自律型人材の育成をモットーとしており、飲食店の現場を大切にするコンサルティング経験に裏打ちされた実践的かつ具体的な指導を心がけている。

JFトレーナーズ・トレーニングセミナー 参加申込書

(記入欄が不足している場合はコピーをお取りください)

No.	ヨミガナ お名前 ご所属・お役職	申込コースNo.に○ (両方申込可)	受講形式 (希望に○)
1	① 6/7 清水講師 ② 7/11 落合講師	① 会場 ② Zoom お申込者に 招待メールが 届きます
2	① 6/7 清水講師 ② 7/11 落合講師	① 会場 ② Zoom お申込者に 招待メールが 届きます
3	① 6/7 清水講師 ② 7/11 落合講師	① 会場 ② Zoom お申込者に 招待メールが 届きます

※Zoomでご参加の場合、事前にZoomの約定に同意し、最新バージョンのアプリをダウンロードして下さい。
環境によっては、ご使用頂けない場合があります。また、通信費等は受講者のご負担となります。
受講に必要なミーティングアドレスはお申込者のE-mailアドレスにお送りします。

※受講票がお申込期日までにメール受信できない場合
事務局 大塚・岡田 (TEL: 03-5403-1060 E-mail: edu-jf@jfnet.or.jp) までご連絡ください。

※体調不良や通信環境の不具合を含め、当日不参加による返金は致しかねますので予めご了承ください。

【お申込者】 ※お申込者のE-mailアドレスに全員分の「受講票」を発行します。

貴社名 _____

ご所属・お役職 _____ お名前 _____

TEL _____ E-mail _____

通信欄

※請求書発行のご希望等がございましたらご記入ください。当協会は請求書の電子化を推進しています。
ご記入頂いたメールアドレスに請求書を発行するためのご案内をお送りします。

参加費 _____ 円は、 _____ 月 _____ 日 _____ 銀行に振込予定

※受講料 = 各コース1名12,000円(両コース参加の場合、1名24,000円)となります。

体調不良や通信環境の不具合を含め、当日不参加による参加費の返金は致しかねますので予めご了承ください。Zoomによるご参加の場合、受講のための招待メールを記載のE-mailアドレスにお送りします。

①受講票(Eメール送信)、②招待メール(Zoom受講の場合)が申込期日までに届かない場合は、
協会事務局 大塚・岡田 (TEL: 03-5403-1060 E-mail: edu-jf@jfnet.or.jp) までご連絡ください。

振込先：口座名 《一般社団法人日本フードサービス協会 普通口座》

みずほ銀行 浜松町支店 3370577 三井住友銀行 浜松町支店 2768194

三菱UFJ銀行 田町支店 1513407 りそな銀行 芝支店 1094206

※振込手数料は貴社負担にてお願い申し上げます。また、振込名義人に貴社名をご記載ください。