

接客リーダー(現場のトレーナー)を育てる!

# 第85期 接客リーダーコース

ORA資格認定【外食産業サービス士1・2級】 開講のご案内

人手不足の現在、「スタッフを指導できるリーダーを育てる」ことがスタッフの定着率を向上させることにもつながり、結果として店舗が活性化されます。そこで、接客リーダー入門テキストを使い、現場でトレーナーとしても活躍できるリーダーを育成するコースを開講します！  
研修終了約4ヶ月後に研修の振り返りができるフォローアップセミナーも開催しますので、是非ともご活用お願いいたします。



ORA 一般社団法人 大阪外食産業協会

## 開催要項

【開講日】：2020.9/28(月)・10/5(月)・10/12(月) 9:00~16:10

※10/12(月)は、外食産業サービス士認定試験のため17:10終了です。

《フォローアップセミナー》2021.2/8(月) 13:00~17:00 (第85期コース受講生のみ) 全4日間コース

【会場】：浪速区/ORA会議室 (お問合せ先をご参照下さい)

## カリキュラム・講師

厚生労働大臣から表彰を受けた職業訓練です!

日程	時間	テーマ/カリキュラム	講師
第1日目 9月28日(月)	9:00	<b>チームリーダーの役割とは</b> ・リーダーとしての意識改革と実践 ・お客様に最高のおもてなしを提供するための「リーダーとしてすべきこと」「強いチームの作り方」等	藤田 順也先生 (株)蒲公英・代表取締役 ORA常任役員
	10:40	<b>飲食店の収益構造と販売促進</b> ・売上・利益アップを目指して数字に強くなる	山川 雅行先生 (有)サカエマチ中央ビル・取締役社長 ORA常任役員
	13:00	<b>リーダーシップとコミュニケーション力がCSとESの向上を決める!</b> 1.CS(顧客満足)とES(従業員満足)とは 2.リーダーシップとコミュニケーション力を身につける 3.成果をつくり出すチームづくりの為にコミュニケーション力	田舞 真志先生 (株)音羽・専務取締役 ORA常任役員
第2日目 10月5日(月)	9:00	<b>リーダーとしての指導の心構えとスキルを学ぶ</b> ・接客サービスの基本の再確認 ・お客様ニーズを考えた接客とは? ・リーダーとしての指導の基本知識とOJTの進め方のポイント ・自身のリーダーとしての行動のチェックと職場の問題点の洗い出し ・マニュアルと育成スケジュール作成のポイント →接客リーダー入門テキストを用いた育成計画の一例 など	木村 早苗先生 (株)コムズケア・代表取締役 『飲食店の接客リーダー入門』著者
	9:00	<b>お客様の感動を生む接客サービスとクレーム対応</b> [ケーススタディ・ロールプレイングで学ぶ] ・自店のサービスチェックと接客サービスの流れの再確認 ・クレーム対応のポイント ・様々なシチュエーションにおけるサービスのポイント ・ロールプレイング演習 (チーム別に接客サービス・クレーム対応を録画し、その映像をもとに指導する。)	木村 早苗先生 (株)コムズケア・代表取締役 『飲食店の接客リーダー入門』著者
外食産業サービス士1級認定試験(45分)			
フォローアップセミナー 2月8日(月)	13:00	<b>接客リーダー入門テキストを使用した訓練計画の実行</b> ①発表・指導 『訓練計画の振り返りと新たな課題の発表』 ・3日間の研修を終えた受講生に「接客リーダー入門テキストを使用した訓練計画」の課題が与えられ、その実行と結果、今後の課題について発表し、講師に指導してもらいます。 ②セミナー 『教えることで自分を成長させよう!』 ・教え上手になるためには? ・自分自身のパフォーマンスの向上 ・教え上手を増やして、チームの生産性を向上させる	木村 早苗先生 (株)コムズケア・代表取締役 『飲食店の接客リーダー入門』著者

## 【講師紹介】

	<b>木村 早苗氏</b> ㈱コムズケア・代表取締役 『飲食店の接客リーダー入門』著者	日本長期信用銀行退任後、講師活動を開始。ビジネススキルや接客・接遇の指導を皮切りに、現在は人材開発コンサルタントとして企業の人材育成全般に関わり、クレド制作のサポート、教育関連書籍の執筆活動も行っている。まずは“こころ”、そのうえでコミュニケーションスキルのトレーニングをすることで、よりよい人間関係を生み出し、モチベーションを向上させるトレーニングを得意としている。
藤田 順也氏	㈱蒲公英 代表取締役	1973年大阪府・豊中市生まれ。現在、居酒屋「遊遊」「たんぼぼ」「ゆうゆう」など13店舗を展開。2011年度NPO法人居酒屋甲子園専務理事。2009年には大阪府内の飲食店55企業150店舗が参加する「薬花成の会」を発足させ会長に就任。大阪・関西の飲食店が「共に学び共に成長する」という理念の基、地域を活性化させる活動に取り組んでいる。
山川 雅行氏	(有)サカエマチ中央ビル 取締役社長	平成元年学習院大学経済学部卒業、平成4年ジョージ・ワシントン大学大学院観光経営学修士号取得後、ウォールト・ディズニー・ワールド社入社。平成9年サンポード㈱入社、営業本部取締役本部長。大阪観光大学・大阪学院大学非常勤講師。
田舞 真志氏	㈱首羽 専務取締役	和食外食チェーンで寿司職人として修業を積み、教育コンサルティング会社で8年間人材教育について知識を深めた。更に和食外食チェーンでシステム等を学び、平成18年に ㈱首羽に入社。人事教育担当等を経て、現在、専務取締役経営管理本部担当として現場第一主義でスタッフ指導にあたる。

## 派遣企業の声(受講後のアンケート、受講報告書から要約抜粋)

- 自らの指示の出し方などが間違っており、正しい対応方法を学び、現場で生かすことができました。
- クレーム対応のロールプレイングの講義で、実際起こりうる事例を客観的に見て、対応策について指導いただけました。
- フォローアップセミナーにおける各受講生の4か月間の実行計画発表は、とても良い刺激を受けました。一緒に勉強してきた仲間が同じようなことで悩み、どのように解決しているのかが勉強になりました。また、自分自身の実行計画の結果を振り返ることで、次の課題に向けて取り組まなければならないことも分かりました。

## 費用(税込)・申込方法

■ 開催一週間前にはご担当者に初日の詳細、教室の地図をご連絡いたします。

接客リーダーコース	ORA会員社	一般	摘要
講習会費用	35,000円	53,000円	・ORA会員社に限り、2人目以降の講習会費用は31,500円(10%off)です。
受験料	3,000円	5,000円	・テキスト「飲食店の接客リーダー入門」をお持ちでない場合は必要冊数を下記にご記入ください。(講義で必ず使用します)
テキスト	1,782円	1,980円	・テキスト「飲食店の接客リーダー入門」が新しくなりました。
計	39,782円	59,980円	初版でもご受講頂けます。(左が初版、右が改訂版)
認定登録料	5,000円	10,000円	結果通知後にお振込み下さい。入金確認後、認定証とバッヂを送付します。
再受験料	4,000円	10,000円	1級を再受験される方は試験日を事務局にお問合せ下さい。



- 募集定員 40名 (定員になり次第締め切りさせていただきますのでご了承下さい)
- 申込方法
  1. 下記の受講申込書にご記入の上、9月18日(金)までにORA事務局へFAXでお申込み下さい。
  2. 講習会費用・受験料+テキスト代(会員:38,000円+1,782円、一般:58,000円+1,980円)を9月18日(金)までに下記口座にお振込み下さい。※ご請求可能です。
  3. 開講1週間前に集合・地図等のご連絡をFAXにて通知いたします。

※このコースは、希望の科目のみを受講できる【選択制受講】も受付けております。選択制受講をご希望の方は、別途ご案内をご参照下さい。

■このコースは、大阪府認定職業訓練で80%以上を受講されると大阪府知事より修了証書が交付されます。

## 振込先・お問い合わせ

●振込先 三井住友銀行 難波支店 普通 No.764682 三菱UFJ銀行 難波支店 普通 No.146000

●口座名 (社)大阪外食産業協会

## 【お問合せ先・教室】

●一般社団法人大阪外食産業協会(ORA)会議室 TEL:06-7668-5575 FAX:06-7668-1075

大阪市浪速区敷津東2丁目2番8号 大阪木津地方卸売市場南棟2階

[交通]・御堂筋線・四つ橋線「大国町」駅から徒歩4分・南海電鉄「今宮戎」駅から徒歩4分

## 第85期 接客リーダーコース受講申込書

ORA事務局行【FAX:06-7668-1075】

会社名				TEL	
ご担当者				FAX	
<b>飲食店の接客リーダー入門テキスト購入冊数</b>					
参加者氏名		ふりがな	生年月日	最終学歴	
1			昭和 平成	年 月 日	中卒・高卒・短大卒・大卒・ その他( )
2			昭和 平成	年 月 日	中卒・高卒・短大卒・大卒・ その他( )
3			昭和 平成	年 月 日	中卒・高卒・短大卒・大卒・ その他( )

※昭和・平成、最終学歴には○を付けて下さい。