

総ルビで読みやすい

～ホスピタリティの先にあるもの～ 接遇介助士ホスピタント の 教科書

総ルビで読みやすい

～ホスピタリティの先にあるもの～ 接遇介助士ホスピタント の 教科書



NPO法人 日本ホテルレストラン経営研究所
理事長 大谷 晃 / 上席研究員 鈴木はるみ

「接遇介助士ホスピタント」とは
ヒューマニティ“人間性尊重精神”を持った
ワンランク上のおもてなしができる人を指します。
超高齢化社会を迎えた現在、多様性に対応するため
に、人間にしかできない、これからの新しいサービ
スの形を具体的に提案いたします。

NPO法人日本ホテルレストラン経営研究所

理事長 大谷 晃 / 上席研究員 鈴木はるみ 著

B5判並製 本文128頁 定価2,750円(税込)

はじめに

接遇介助士ホスピタントとは
ホスピタントバッジに込められた想い
これからの社会に必要な知識と技術

第1章

接遇介助士ホスピタントの 資質とは

接遇介助士ホスピタントの心構え
接遇介助士ホスピタントが目指す社会とは
超高齢化社会の現状とは
超高齢化社会に適した世界
＊認知症 簡単チェック
(一般社団法人 日本顧問介護士協会)
これからの社会が抱える課題
「介護離職」「ヤングケアラー」「ワンオペ」

第2章

ホスピタントマナー

ホスピタントマナーとは
＊人格形成の発達と自分らしさ
(一般社団法人 日本資質表現教育協会)

相手に気持ちを伝えることも
ホスピタントマナー
ホスピタリティとサービス
そしてヒューマニティ
「同じおもてなし」では
お客様に満足してもらうことはできない
やさしい想像力 やさしい空気
平等と公平は、同じではない
無くなる仕事 変わる仕事
感情を共有してみよう
ネガティブな感情とポジティブな感情の比較
お客様の要望を知るために
心に響くおもてなし
心に響く表現
メリットの無いトラブル
お客様への対応とは
オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン

第3章

お客様に合わせた 接客と介助・サービスの実践

お客様を知ること
ユニバーサル社会の実現

高齢者、障がい者、その家族に対する
コミュニケーション
国際シンボルマーク
心理を理解する
個性に対する接客・接遇

- 視覚障害のあるお客様
- 聴覚障害のあるお客様
- 車椅子のお客様
- 高齢のお客様
- ハラスメントは、社会問題
- 妊娠中のお客様、お子様と一緒にのお客様
- バリアフリートイレ
- アレルギー
- 異なる文化・習慣への対応

第4章

お客様を守る接客

安全は全てのサービスに優先する
お客様を守る
スタッフを守る
インナーブランディング
できることを奪わない接客・接遇
ありがとう

下記の注文書より FAXでお申し込み下さい。

お申し込みは FAXで 03-3863-9251

接遇介助士ホスピタントの教科書	1冊 2,750円(税込) + 送料は実費	冊申し込みます。
貴社名	ご所属	お名前
ご住所 〒		TEL