

SHIZUKU TEA HOUSE · PROGRAMME
D'EXPÉRIENCE CLIENT

Programme de cérémonie du thé

Un programme de cérémonie du thé maison
et un approvisionnement en thés de domaine
unique conçus pour les clients séjournant au
Kurogane Ryokan.



01

L'opportunité

Les clients du Kurogane Ryokan demandent de plus en plus une véritable cérémonie du thé pendant leur séjour, mais le ryokan n'a pas de programme interne et envoie actuellement ses clients vers une maison de thé partagée de l'autre côté de la ville, perdant ainsi l'intimité — et la capacité de façonner l'expérience — qui en fait tout l'intérêt. Voici le plan pour internaliser la cérémonie.

Pourquoi maintenant

Le Kurogane Ryokan s'est bâti une réputation d'hospitalité discrète et soignée, mais son offre autour du thé accusait un retard par rapport au reste de l'expérience client : il n'existait aucun programme de salon de thé dédié, et les clients demandant une cérémonie étaient envoyés vers une maison de thé partagée que Kurogane ne pouvait pas superviser. Les retours de la conciergerie sur les deux dernières saisons ont désigné cette lacune comme l'ajout le plus demandé au séjour.

Shizuku Tea House propose une mission de dix semaines visant à concevoir un programme de cérémonie du thé maison autour du propre salon de thé de Kurogane, à organiser l'approvisionnement en thés de domaine unique adaptés au menu saisonnier du ryokan, et à former le personnel du ryokan à animer lui-même la cérémonie. Les sections suivantes détaillent l'approche, le périmètre, le calendrier et l'investissement.

25+

ANNÉES
D'ENSEIGNEMENT DE
LA CÉRÉMONIE DU THÉ

12

PARTENAIRES DE THÉ
À DOMAINE UNIQUE

10

sem.

DE LA CONCEPTION AU
LANCEMENT

Le défi

Une cérémonie du thé exécutée sans soin relève du théâtre, pas de l'hospitalité : l'étiquette, le rythme et le choix du thé doivent tous être justes, et le personnel de Kurogane ne dispose d'aucune formation officielle pour l'animer. Se tromper sur ce point serait pire que de ne pas proposer la cérémonie du tout.

Le salon de thé existant du ryokan est petit et sert à d'autres prestations pour les clients durant la journée ; le programme doit donc s'adapter à cet espace et à ce calendrier sans perturber ce qui fonctionne déjà.

Notre approche

Nous concevons le programme de cérémonie autour du salon de thé et du rythme quotidien propres à Kurogane dès le départ, plutôt que d'importer un format générique : le guide d'étiquette, le rythme et le choix du thé sont pensés pour un séjour en ryokan, et non pour une simple visite dans une maison de thé indépendante.

La formation du personnel se déroule directement dans le salon de thé réel, avec les ustensiles réels, de sorte qu'au lancement, l'équipe du ryokan anime elle-même la cérémonie avec le même soin qu'un maître de thé dédié.

01

Conception du programme

Programme de cérémonie conçu autour de la salle de thé de Kurogane et du rythme de séjour des clients.

02

Programme pédagogique et guide d'étiquette

Script de cérémonie rédigé et guide d'étiquette pour le personnel accueillant les clients en séjour.

03

Approvisionnement en thé

Accord d'approvisionnement sélectionné avec des partenaires de thé mono-domaine pour le menu saisonnier.

04

Formation du personnel

Formation pratique du personnel de Kurogane dans la salle de thé, avec le format et les ustensiles réels.

05

Aménagement de la salle et des équipements

Ustensiles cérémoniels et aménagement de la salle en tatami adaptés à l'espace existant.

06

Lancement pilote et remise

Sessions de lancement en douceur avec de vrais clients, observées et affinées avant le déploiement complet.



Nos clients demandent désormais la cérémonie du thé par son nom. Shizuku a formé notre propre personnel à l'animer correctement — on dirait qu'elle a toujours fait partie du ryokan.

NAOMI KUROSAWA



STATUT

Immatriculations,
couvertures
et garanties

HABILITATION	ORGANISME ÉMETTEUR	RÉFÉRENCE	PÉRIMÈTRE	STATUT
Entité enregistrée	Registre des sociétés, Japon	Shizuku Tea House Co., Ltd.	Nom commercial et identité juridique	Actif
Immatriculation fiscale	Administration fiscale, Japon	T1130001034 562	Toutes les prestations facturées	Actif
Assurance responsabilité civile professionnelle	Assureur commercial	Disponible sur demande	Programme d'expérience client	Renouvelé chaque année
Assurance responsabilité civile générale	Assureur commercial	Disponible sur demande	Travaux sur site et dans les locaux du client	Renouvelé chaque année
Adhésion à un organisme professionnel	Association professionnelle, Japon	Disponible sur demande	Code de déontologie et procédure de réclamation	En règle

Les certificats et les tableaux de garanties sont fournis sur demande et sont réémis à Kurogane Ryokan sur demande à tout moment pendant la mission.

01

**SEMAINES 1-2 · CONCEPTION
DU PROGRAMME**

Programme et format de cérémonie conçus autour du salon de thé et du rythme du séjour des clients.

02

**SEMAINES 3-4 · PROGRAMME
PÉDAGOGIQUE ET APPROVISIONNEMENT**

Guide d'étiquette finalisé et accord d'approvisionnement en thés de domaine unique confirmé.

03

**SEMAINES 5-6 · ÉQUIPEMENT ET
AMÉNAGEMENT DE LA SALLE**

Ustensiles cérémoniels sélectionnés et salon de thé aménagé pour le nouveau programme.

04

**SEMAINES 7-8 · FORMATION
DU PERSONNEL**

Personnel du ryokan formé en pratique dans le salon de thé, selon le format et avec les ustensiles réels.

Lancement du programme

¥1,740,000

- Conception et lancement complets sur dix semaines
- Formation du personnel et lancement en douceur
- Thé saisonnier et manuel du programme
- Quatre semaines de soutien post-lancement

Programme + Thé saisonnier

¥180,000/mo

- Tout ce qui est inclus dans Lancement du programme
- Rotation continue de thés mono-domaine
- Formation trimestrielle de remise à niveau sur la cérémonie
- Approvisionnement prioritaire pour les événements saisonniers

Partenaire Ryokan

¥320,000/mo

- Tout ce qui est inclus dans Thé saisonnier
- Revue annuelle du programme d'expérience client
- Intégration et formation du nouveau personnel
- Planification prioritaire pour les événements spéciaux

MODÈLE ÉCONOMIQUE

Comment se comparent les trois formules

	LANCEMENT DU PROGRAMME	PROGRAMME + THÉ SAISONNIER	PARTENAIRE RYOKAN
Prix	¥1,740,000	¥180,000/mo	¥320,000/mo
Périmètre principal	Conception et lancement complets sur dix semaines	Tout ce qui est inclus dans Lancement du programme	Tout ce qui est inclus dans Thé saisonnier
Ce qui est inclus	Formation du personnel et lancement en douceur	Rotation continue de thés mono-domaine	Revue annuelle du programme d'expérience client

Livraison	Thé saisonnier et manuel du programme	Formation trimestrielle de remise à niveau sur la cérémonie	Intégration et formation du nouveau personnel
Suivi après livraison	Quatre semaines de soutien post-lancement	Approvisionnement prioritaire pour les événements saisonniers	Planification prioritaire pour les événements spéciaux

Les prix sont indiqués en JPY et n'incluent pas la taxe sur la consommation (10%). Les options peuvent être combinées ou échelonnées ; la recommandation pour Kurogane Ryokan est mise en avant dans la section tarifaire.

■ LA DEMANDE

Rejoindre le tour de financement

Nous levons des fonds pour financer la feuille de route présentée à la page précédente. Shizuku Tea House accueillerait volontiers un entretien de suivi ce trimestre.

Approuvez cette proposition et nous pourrons réserver un début de conception pour la semaine du 2 février. Répondez à ce document ou écrivez à welcome@shizukuteahouse.com.

Shizuku Tea House

welcome@shizukuteahouse.com · +81 75 555 0104 ·
shizukuteahouse.com · Kyoto, Kyoto Prefecture 605-0862