

SHIZUKU TEA HOUSE — PROGRAMME
D'EXPÉRIENCE CLIENT

Cahier des charges

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

Sommaire

01	Contrôle documentaire	2
02	Introduction et périmètre	3
03	Objet et public visé	3
04	Exigences fonctionnelles	4
05	Exigences non fonctionnelles	4
06	Modules du produit	6
07	Spécification des composants	6
08	Hypothèses, contraintes et dépendances	7
09	Phases de mise en production	8

EN BREF

Contrôle documentaire

SPÉCIFICATION

REQ-2026-0109

Émis le 9 janvier 2026

PROPRIÉTAIRE

Haruto Ishikawa

Directeur de l'expérience client,
Kurogane Ryokan

EXIGENCES

8

Fonctionnelles et non fonctionnelles

PRÉPARÉ PAR

Shizuku Tea House

Kyoto, Kyoto Prefecture 605-0862

STATUT

Pour révision

Version de référence figée à l'approbation



01

Introduction et périmètre

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.

I Objet et public visé

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.

Exigences fonctionnelles

ID	EXIGENCE	PRIORITÉ
R-01	Format de cérémonie adapté à un séjour d'une nuit pour un invité, et non à une visite autonome de la maison de thé	OBLIGATOIRE
R-02	Guide d'étiquette rédigé pour un personnel sans formation préalable à la cérémonie du thé	OBLIGATOIRE
R-03	Partenaires de thé mono-origine confirmés pour au moins deux rotations saisonnières par an	OBLIGATOIRE
R-04	Formation du personnel effectuée de manière pratique dans la véritable salle de thé avant le lancement pilote	OBLIGATOIRE
R-05	Ustensiles cérémoniels adaptés à l'emprise au sol existante des tatamis de la salle de thé	OBLIGATOIRE
R-06	Manuel conservé par le ryokan pour référence du personnel après la passation	SOUHAITABLE
R-07	Sessions de lancement pilote observées et retours intégrés avant le déploiement complet	OBLIGATOIRE
R-08	Calendrier du programme compatible avec l'usage existant des équipements de la salle de thé	SOUHAITABLE

ID	PRIORITÉ	EXIGENCE
R-01	Obligatoire	Format de cérémonie adapté à un séjour d'une nuit pour un invité, et non à une visite autonome de la maison de thé

R-02	Obligatoire	Guide d'étiquette rédigé pour un personnel sans formation préalable à la cérémonie du thé
------	-------------	---

R-03

Obligatoire

Partenaires de thé mono-
origine confirmés pour au
moins deux rotations
saisonnières par an

R-04

Obligatoire

Formation du personnel
effectuée de manière
pratique dans la véritable
salle de thé avant le
lancement pilote

R-05

Obligatoire

**Ustensiles cérémoniels
adaptés à l'emprise au sol
existante des tatamis de
la salle de thé**

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.

SPÉCIFICATION

Spécification des composants

RÉF.	ÉLÉMENT	SPÉCIFICATION	UNITÉS	DÉLAI	PRIX UNITAIRE
SPC-01	Conception du programme et consultation	Programme de cérémonie conçu autour du salon de thé et du rythme du séjour des clients	2	2 sem.	¥180,000 / wk

SPC-02	Programme pédagogique et guide d'étiquette	Script de cérémonie et guide d'étiquette pour le personnel hôte	2	2 sem.	¥ 150,000 / wk
SPC-03	Mise en place de l'approvisionnement en thés de domaine unique	Accord d'approvisionnement avec des partenaires de thé de domaine unique	2	2 sem.	¥ 210,000 / wk
SPC-04	Ustensiles cérémoniels et aménagement de la salle	Sélection des ustensiles et aménagement de la salle en tatami	1	1 sem.	¥ 260,000 / wk
SPC-05	Formation du personnel	Formation pratique du personnel de Kurogane dans le salon de thé	2	2 sem.	¥ 140,000 / wk
SPC-06	Lancement pilote et remise	Sessions clients de lancement pilote et livraison du guide	1	1 sem.	¥ 120,000 / wk

Les spécifications sont fixées à l'acceptation ; tout changement est traité selon la procédure de contrôle des modifications définie dans le présent document.

01

Conçu pour le séjour

Le format de la cérémonie est pensé pour le rythme d'un client qui passe la nuit sur place, et non importé d'une visite de maison de thé indépendante.

02

Animé par le personnel, pas sous-traité

L'équipe de Kurogane elle-même est formée sur le terrain pour animer la cérémonie, afin que l'expérience reste réellement partie intégrante du ryokan.

03

Saisonnier par conception

L'approvisionnement en thé de domaine unique varie selon les saisons, donnant aux clients fidèles une raison d'en refaire l'expérience.

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.



Shizuku Tea House

2-chome Higashiyama, Kyoto, préfecture de Kyoto
605-0862, Japon
welcome@shizukuteahouse.com · +81 75 555 0104 ·
shizukuteahouse.com
Shizuku Tea House Co., Ltd. · T1130001034562