

SHIZUKU TEA HOUSE · PROGRAMA DE EXPERIÊNCIA
DO HÓSPEDE

Programa de Cerimônia do Chá

Um programa interno de cerimônia do chá e
fornecimento de chás de origem única, desenvolvido
para os hóspedes do Kurogane Ryokan.



01

A oportunidade

Os hóspedes do Kurogane Ryokan recebem cada vez mais uma cerimônia do chá adequada durante a estadia, mas o ryokan não tem um programa próprio e atualmente envia os hóspedes a uma casa de chá compartilhada do outro lado da cidade, perdendo a intimidade — e a capacidade de moldar a experiência — que torna isso realmente válido. Este é o plano para trazer a cerimônia para dentro de casa.

Por que agora

O Kurogane Ryokan construiu sua reputação sobre uma hospitalidade discreta e cuidadosa, mas sua oferta de chá ficou atrás do restante da experiência do hóspede: não há um programa dedicado de sala de chá, e os hóspedes que solicitam uma cerimônia são encaminhados a uma casa de chá compartilhada, sobre cuja curadoria o Kurogane não tem controle. O feedback da concierge ao longo das últimas duas temporadas apontou isso como a adição mais solicitada durante a estadia.

A Shizuku Tea House propõe um contrato de dez semanas para projetar um programa interno de cerimônia do chá construído em torno da própria sala de chá do Kurogane, organizar o fornecimento de chás de origem única que combinem com o cardápio sazonal do ryokan e treinar a equipe do ryokan para conduzir a cerimônia por conta própria. As seções a seguir apresentam a abordagem, o escopo, o cronograma e o investimento.

25+

ANOS ENSINANDO A
CERIMÔNIA DO CHÁ

12

PARCEIROS DE CHÁ DE
PROPRIEDADE ÚNICA

10

sem.

DO DESIGN AO
LANÇAMENTO

O desafio

Uma cerimônia do chá realizada sem o devido cuidado soa como teatro, não como hospitalidade — a etiqueta, o ritmo e a seleção do chá precisam estar corretos, e a própria equipe do Kurogane não possui treinamento formal para conduzi-la. Errar nisso seria pior do que simplesmente não oferecer a cerimônia.

A sala de chá existente do ryokan é pequena e é usada para outras comodidades dos hóspedes durante o dia, portanto o programa precisa se adequar ao seu espaço e horário sem substituir o que já está funcionando.

Nossa abordagem

Desde o início, projetamos o programa da cerimônia em torno da própria sala de chá e do ritmo diário do Kurogane, em vez de importar um formato genérico — o guia de etiqueta, o ritmo e a seleção de chás são elaborados para se adequar a uma estadia em ryokan, e não a uma visita autônoma a uma casa de chá.

O treinamento da equipe ocorre de forma prática, na própria sala de chá e com os utensílios reais, para que, no lançamento, a própria equipe do ryokan conduza a cerimônia com o mesmo cuidado que um mestre de chá dedicado ofereceria.

01

Design do programa

Programa de cerimônia projetado em torno da própria sala de chá do Kurogane e do ritmo de estadia dos hóspedes.

02

Currículo e guia de etiqueta

Roteiro de cerimônia escrito e guia de etiqueta para a equipe que hospeda hóspedes que passam a noite.

03

Fornecimento de chá

Acordo de fornecimento com curadoria junto a parceiros de chá de propriedade única para o cardápio sazonal.

04

Treinamento da equipe

Treinamento prático para a equipe do Kurogane na sala de chá, usando o formato e os utensílios reais.

05

Configuração da sala e dos equipamentos

Utensílios cerimoniais e configuração da sala de tatame adequados ao espaço existente.

06

Lançamento piloto e entrega final

Sessões de lançamento piloto com hóspedes reais, observadas e refinadas antes do lançamento completo.



Nossos hóspedes agora pedem a cerimônia do chá pelo nome. A Shizuku treinou nossa própria equipe para conduzi-la corretamente — parece que sempre fez parte do ryokan.

NAOMI KUROSAWA



SITUAÇÃO

Registros, coberturas e garantias

CREDENCIAL	ÓRGÃO EMISSOR	REFERÊNCIA	ESCOPO	STATUS
Entidade registrada	Registro de empresas, Japão	Shizuku Tea House Co., Ltd.	Nome fantasia e identidade jurídica	Ativo
Registro fiscal	Autoridade fiscal, Japão	T1130001034562	Todos os trabalhos faturados	Ativo
Seguro de responsabilidade civil profissional	Seguradora comercial	Disponível mediante solicitação	Programa de Experiência do Hóspede	Renovado anualmente
Seguro de responsabilidade civil geral	Seguradora comercial	Disponível mediante solicitação	Trabalhos no local e nas instalações do cliente	Renovado anualmente
Filiação a entidade de classe	Associação setorial, Japão	Disponível mediante solicitação	Código de conduta e canal de reclamações	Em situação regular

Certificados e apólices são fornecidos mediante solicitação e reemitidos para Kurogane Ryokan mediante solicitação a qualquer momento durante o contrato.

01

SEMANAS 1-2 · DESENHO DO PROGRAMA

Programa e formato da cerimônia projetados em torno da sala de chá e do ritmo da estadia dos hóspedes.

02

SEMANAS 3-4 · CURRÍCULO E FORNECIMENTO

Guia de etiqueta finalizado e acordo de fornecimento de chás de origem única confirmado.

03

SEMANAS 5-6 · EQUIPAMENTOS E PREPARAÇÃO DA SALA

Utensílios cerimoniais selecionados e sala de chá preparada para o novo programa.

04

SEMANAS 7-8 · TREINAMENTO DA EQUIPE

Equipe do ryokan treinada de forma prática na sala de chá, utilizando o formato e os utensílios reais.

Lançamento do Programa

¥1,740,000

- Design e lançamento completos de dez semanas
- Treinamento da equipe e lançamento piloto
- Manual do programa e chá sazonal
- Quatro semanas de suporte pós-lançamento



Programa + Chá Sazonal

¥180,000/mo

- Tudo do Lançamento do Programa
- Rotação contínua de chá de propriedade única
- Treinamento trimestral de reciclagem da cerimônia
- Fornecimento prioritário para eventos sazonais

Parceiro Ryokan

¥320,000/mo

- Tudo do Chá Sazonal
- Revisão anual do programa de experiência do hóspede
- Integração e treinamento de novos funcionários
- Agendamento prioritário para eventos especiais

■ MODELO DE NEGÓCIO

Como os três níveis se comparam

	LANÇAMENTO DO PROGRAMA	PROGRAMA + CHÁ SAZONAL	PARCEIRO RYOKAN
Preço	¥1,740,000	¥180,000/mo	¥320,000/mo
Escopo principal	Design e lançamento completos de dez semanas	Tudo do Lançamento do Programa	Tudo do Chá Sazonal
O que está incluído	Treinamento da equipe e lançamento piloto	Rotação contínua de chá de propriedade única	Revisão anual do programa de experiência do hóspede
Entrega	Manual do programa e chá sazonal	Treinamento trimestral de reciclagem da cerimônia	Integração e treinamento de novos funcionários
Suporte pós-entrega	Quatro semanas de suporte pós-lançamento	Fornecimento prioritário para eventos sazonais	Agendamento prioritário para eventos especiais

Os preços estão em JPY e não incluem o imposto sobre consumo (10%). As opções podem ser combinadas ou escalonadas; a recomendação para Kurogane Ryokan está destacada na seção de preços.

■ O PEDIDO

Participe da rodada

Estamos captando recursos para financiar o roteiro apresentado na página anterior. Shizuku Tea House terá prazer em dar continuidade a essa conversa neste trimestre.

Aprove esta proposta e poderemos reservar o início do design para a semana de 2 de fevereiro.

Responda a este documento ou envie um e-mail para welcome@shizukuteahouse.com.

Shizuku Tea House

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