

接客販売サービスマインドスキルアップ研修 プログラム

※こちらのプログラムは一例でございます。

NO.1

| 項目 | 研修内容 | 形式 |
|-------------------------------|---|--|
| ◆オリエンテーション | <ul style="list-style-type: none"> ・研修主旨・目的 接客販売業の素晴らしさ、店頭販売員としてお客様に接する際の「心構え」について事例を基に話し意識付けを行います。 | 講義 & グループ ディスカ ッション & 実習 |
| ◆サービスマインドについて | <ul style="list-style-type: none"> ・接客、接遇マナーの原点 ・良いサービス、悪いサービス～ホスピタリティ～ 自ら受けたサービスから→グループで意見交換しサービスの基本を見つめ直すことで、本来の良きサービスを見つめ直し現状の接客を振り返り改善へと導きます。 ・何故喜んでもらえる気持ちや接客が必要なのか？ 何故喜んで頂ける気持ちや接客が必要なのかを再確認するために自ら「考える」作業を通し、おしつけではなく自らの気づきを促し意識付けをします。 ・実践課題の決定&自己目標設定 現場で日々実践するべく実践課題を決め、自己目標を明確にします。毎回の研修冒頭で各自発表→フィードバック→現場実践→発表→フィードバックを繰り返し気づきと自己の向上につなげます。最終回で実践成果発表と自己目標の成果発表を行い成長を確認します。 | 講義 & 実習 |
| ◆挨拶の重要性と効果 | <ul style="list-style-type: none"> ・心の通う挨拶でお客様の信頼を獲得 ・挨拶がもたらす驚くべき効果 「いらっしゃいませ!」などの挨拶の仕方一つがどのような効果を生み出し、又自分の投げかけが自分に返ってくるということを実習を交えて認識いただきます。更にはお客様の重要感満足を満たす挨拶の仕方を学んでいただき挨拶の威力と効果を確認いただきます。 ・重要感を満たす挨拶とは ～2回目以降ご来店のお客様への挨拶の仕方～ お客様の心を掴む挨拶の仕方として何度もご来店いただくお客様へ感動を与える挨拶を学びます。 ・自分が接客中の際、他のお客様への対応の仕方 店内に自分一人の場合複数のお客様への好感を与える対応の仕方を学びます。又、たとえ接客中でなくとも常に見られていることの意識と販売員としての自覚を促します。 ・心に残るお見送りと挨拶の仕方 お客様に余韻を残すお見送りの仕方、また来たい!と思わせる心の通う挨拶を学びます。 | 講義 & 実習 |
| ◆第一印象の重要性 | <ul style="list-style-type: none"> ・見た目と声を与える印象 ・ノンバーバルコミュニケーション ・表情の大切さ ・販売員の身だしなみ ・好感を与える態度、動作 (お辞儀の仕方、立ち姿と歩き方、物の受け渡しなど) そんなつもりはなくても、知らず知らずの内に相手に不愉快な印象を与えてしまっている事があることを学び、販売員のプロとしての自覚と意識を養いプロとしての立居振舞を身につけます。 | 講義 & 実習 |
| ◆スタッフ全員が接遇者 ～お客様の笑顔を得るために～ | <ul style="list-style-type: none"> ・ご来店のお客様は全員、お店のお客様! ・スタッフ間の連携プレーとチームワーク ・接客中以外の立ち居振る舞い ・スタッフ間の報・連・相と引継ぎ 報連相の大切さを徹底的に学びチームワークを高めお客様の信頼を集めていきます。 ・接客中のスタッフへのフォロー 販売員同士の協力関係、チームワークの良さがお客様の印象を更に高めるということを学び、ショップ全体で盛り立てていくことの大切さをお話します。 | 講義 & 実習 |
| ◆自分のファンを作ろう! (ファン作りのための実践) | <ul style="list-style-type: none"> ・「いらっしゃいませ」の後の声掛け ・お客様へのアプローチの仕方(商品の説明の仕方、見せ方) ・コミュニケーション上手でファンを増やそう ファンを拡大するためにはまず日頃から「お客様をどのように思っているか」という所から見直し、お客様に喜んでいただけるための様々なやり方を実践的に実習にて身につけて頂きます。また、お客様とのコミュニケーションなども実習にて身に付けていただきます。 | 講義 & 実習 |

接客販売サービスマインドスキルアップ研修プログラム

NO.2

| 項目 | 研修内容 | 形式 |
|---------------|--|---------------|
| ◆臨機応変な対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・～こんな場面での対処法～ クレームのお客様はチャンスの方！ 話し掛けても無反応！？コミュニケーションが取れないお客様への対処法等 | 講義 & 実習 |
| ◆まとめ | <ul style="list-style-type: none"> ・実践成果発表&自己目標成果発表 現場で取り組んできた実践課題と、自身で立てた目標の成果発表をするとともに自身の成長を確認します。 | 発表 |
| ◆お客様に喜んで頂くために | <ul style="list-style-type: none"> ・喜んで頂くための自分作り ・気付く人になって感動を与えよう ・自分が楽しくなるための物事の捉え方 販売員としての心のもち方や考え方、物事の捉え方などを学び、お客様に喜んでいただける自分になるためのステップといたします。 | 講義 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・人間的魅力ある女性へのステップ | |

詳細な打合せにより御社独自のプログラムを作成してまいります。

☆こちらのプログラムは 2h～3h/回 × 8～12 回の一例でございます。

☆実施内容によって時間、回数などは如何様にも対応可能でございます。(例) 3h/回 × 3～4回 / 2h/回 × 6回)

☆35,000 円/1h(企画、資料制作費含む)

スタッフのモチベーションを高めるとともに人間力の向上、お客様から支持される「愛され店」になるためのお手伝いをさせていただきます！

研修→現場実践→研修(実践課題の発表&フィードバック)→現場実践→研修(実践課題の発表&フィードバック)を繰り返し、個々の反省、気づき、学びを深め、内面の変革、自己の向上を果たしてまいります。