

お客さまの心に触れる接客の秘訣

- 期日 2010年7月23日(金) 14:00~16:30
- 会場 アルカディア市ヶ谷
東京都千代田区九段北 4-2-25 TEL: 03-3261-9921
JR、地下鉄市ヶ谷駅より徒歩約2分



■参加のおすすめ■

全国3,000SCの時代を迎え、売上高は約27兆円に達しています。このような中、競合激化や同質化なども進み、差別化を図るためには、ひとりでも多くのお客さまにSCのファンになっていただき、足を運んでいただくことです。TVやネットなど買物の場が変化し続ける今、SCの強みである“お客さまの心に触れる”ことが肝要です。

そこで、小売業の原点である接客技術に磨きをかけ、お客さまの購買心理を理解し、CS(顧客満足度)向上を目指して取り組むことを目的に、このたび接客の研修会を企画しました。

講師に接客指導に定評のある(株)エデュカーレ 幡地先生をお招きして、講演とロールプレイングの2本立ての研修を通し、お客さまの心に触れる接客の秘訣について学びます。

本研修会は9月に開催します「第16回接客ロールプレイングコンテスト 関東・甲信越支部大会」の「関東・甲信越地区大会」「東京地区大会」の事前研修をかねています。同コンテストはSC内店舗で働くテナント従業員の資質向上を図り、お客さまにいつまでも支持され愛されるSCづくりを目指して実施をしています。

ぜひこの機会に、テナントの方はもとよりディベロッパーの方も、多数のご参加をお待ちしています。

社団法人日本ショッピングセンター協会

関東・甲信越支部長 國原 浩

(株)高島屋 顧問

●開催要領●

1. 参加料 会員 3,500円(消費税込)
会員外 5,000円(消費税込)
*SCが当協会会員の場合、SC単位でお申込みいただくと会員価格となります。
 2. 申込方法 申込書に必要事項をご記入の上、**本部事務局宛 (Fax. 03-3536-8120)** ご送付ください。
 3. 申込締切 **2010年7月15日(木)**
 4. 受講料納入方法 請求書到着後、下記指定銀行宛、手数料を貴社ご負担の上お振り込みください。
(社)日本ショッピングセンター協会【シャ】ニホンショッピングセンターキョウカイ
(普通預金口座) 三菱東京UFJ銀行 築地支店 No. 1238865
◆銀行が発行する振込受取証をもって当協会の領収書にかえさせていただきます。
 5. お問合せ先 本部事務局 (社)日本ショッピングセンター協会 東京都中央区勝どき3-12-1 7077077-13F
関東・甲信越支部担当 瀧澤、大内、今井 (TEL. 03-3536-8121)
関東・甲信越支部 東神開発(株) 総務グループ 久保田 (TEL03-3708-6114)
- ◆申込書到着後、請求書と受講証をお送りいたします。申込書送付後、しばらくしても受講証が届かない場合は、ご連絡ください。また、万一お振り込み後に請求書が届いた場合はご容赦ください。

関東・甲信越支部第1回研修会（ロープレ事前研修）プログラム

■2010年7月23日（金）

■受付 13:30より

（敬称略）

■開講あいさつ■ 14:00～14:05

(株)日本ショッピングセンター協会
関東・甲信越支部長 國原 浩

研修には、売場のおすすめ商品1点（飲食の方はメニュー）をお持ちください。

■研修■ 14:05～16:25

講師 (株)エデュカーレ 代表取締役
人材教育コンサルタント 幡地 嘉代

第1部 講演 14:05 ～ 15:15

「お客さまのところに触れる接客の秘訣」

- ★感動を与える接客のゴールを知る ～接客の3要素とは～
- ★心を掴む時代の接客技術「対話力を磨こう！」
～お客様から理解することが二つある～

休憩 15:15 ～ 15:25

第2部 ロールプレイング 15:25 ～ 16:25

「すぐに役立つ接客の実践」

- ★ロールプレイングの成果にこだわる
 - ・お迎えからお見送りまでの必須ポイント
 - ・競技者がロールプレイングを楽しむコツ
- ★チャレンジ！ロールプレイングから自己磨き
 - ・潜在能力を引き出そう！

■講師プロフィール■

(株)エデュカーレ
代表取締役
人材教育コンサルタント
幡地 嘉代

研修や講演のみならず、流通小売、飲食、サービス、アミューズメントなどあらゆる業界のCS導入・活性化コンサルティングを総合的に手がける。即実践可能なノウハウや現場の生の声を反映した内容にアンコールの声も多く、情熱溢れるコンサルタントとして全国各地にファンを持つ。

- 研修後、本年度のロールプレイング支部大会の概要について
SC協会 ロールプレイング担当からご説明をさせていただきます。（5分程度）

※やむを得ない事由により、講師・時間割・講演内容等を変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

きりとり線

申し込み先:FAX. 03-3536-8120

2010年7月23日

関東・甲信越支部第1回研修会（ロープレ事前研修）／参加申込書

企業・団体名: _____ 担当者名: _____ 部署: _____

住所: 〒 _____ Tel. _____

E-mail: _____ @ _____ Fax. _____

受講者名	部署・役職	店名（業種・業態）

* 振込銀行名: _____ 銀行 _____ 店から 三菱東京UFJ銀行 築地支店（協会指定）へ _____ 月 _____ 日振込予定

* 多数でご参加の場合は、別紙に所定の事項をご記入の上 FAXにてお送りください。

【個人情報の利用について】当協会は、今回取得します皆様の個人情報を主に「研修会」を実施するために利用します。その円滑な実施のために名簿を作成して、参加者や講師に配布します。詳細は当協会ホームページをご覧ください。<http://www.jcsc.or.jp/>