

# お客さまを幸せにする接客

- 期日 2012年7月17日(火) 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■

SC内で働くテナント従業員の方々の資質向上を図り、お客様にいつまでも支持され、愛されるSCづくりを目指すために行われてきた「SC接客ロールプレイングコンテスト」は、今年度で第18回を迎えます。前回(第17回)全国大会では、関東・甲信越支部管内からファッション・物販部門の優勝・準優勝各1名、食品・飲食・サービス部門準優勝1名、審査員長賞1名と多数の入賞者を出しており、ハイレベルな地域になっております。

本研修会は、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として、毎年実施しております。講師には、接客指導に定評のある(有)パピエ・コレ 森本先生をお招きして、講演とロールプレイングの2本立ての研修を通し、'お客さまを幸せにする接客'を学びます。

本研修会は「第18回SC接客ロールプレイングコンテスト『関東・甲信越大会』(9月24~28日)、『東京大会』(10月23日~25日)の事前研修をかねています。ぜひこの機会に、さらなる接客技術の向上を目指してみませんか。

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おります。

一般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 野崎 哲夫  
(株鉄道会館 代表取締役社長)

## ●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 2012年7月10日(火)
4. 参加料納入方法 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。  
(一社)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。  
◆開催間際のキャンセルにつきましては下記の割合で料金をいただきますので、あらかじめご了承ください。  
**7/10(火)-12(木) 正規参加費の30%、7/13(金) 正規参加費の50%、7/14以降全額(100%)**
5. お問い合わせ先 本部事務局 (一社)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 70770707-13F  
関東・甲信越支部担当 大内、今井 (TEL. 03-3536-8121)  
◆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。

主催●一般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

# 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

■2012年7月17日（火）

■受付 13:30より

（敬称略）

## ■開講あいさつ■ 14:00～14:05

（一社）日本ショッピングセンター協会  
関東・甲信越支部長 野崎 哲夫

研修には、売場のおすすめ商品1点（飲食の方はメニュー）、ショッパーをお持ちください。

## ■研修■ 14:05～16:25

講師 （有）パピエ・コレ 代表  
森本 真由美

### ■講師プロフィール■

（有）パピエ・コレ代表  
森本 真由美

大手婦人服専門店、ファッションビジネスのコンサルティング会社を経て、現在に至る。経営、教育、心理の学際的な知見をベースに、顧客視点を大切に現場に即したコンサルティングを行っている。講師として全国の店舗の指導や専門学校・大学等で学生教育に携わり、「顧客心理」を活かした接客、店舗運営、VMDスキルを『ファッション販売』『商業界』『繊研新聞社』等にも執筆。

### 第1部 講演 14:05 ～ 14:55

#### 「お客さまを幸せにする接客 ～顧客満足から顧客感動へ～」

- ①これからの時代に求められる販売員とは？
- ・ 販売員に求められるマインド
  - ・ サービスマインドを深める、効果的なロールプレイング研修法
- ②「お客さまの印象に残る」接客のポイント
- ・ 好感度の高い挨拶・アプローチ
  - ・ お客さまの気持ちを理解するニーズチェック、気持ちに応える提案力
  - ・ 記憶に残るおもてなしの会話

休憩 14:55 ～ 15:05

### 第2部 ロールプレイング 15:05 ～ 16:25

#### 「接客力がみるみる上がるロールプレイング」

- ・ ロールプレイングの基本～さまざまな実践パターン
- ・ 体験！接客ロールプレイング～接客レッスンからフィードバックまで～

- 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協会事務局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。

申し込み先:FAX. 03-3536-8120

2012年7月17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/>