

第18回SC接客ロールプレイングコンテスト

東北支部ロープレ事前研修会のご案内

「お客様の心を掴む接客のポイント」

- ・ 会場でロールプレイングを実践していただき、日頃の店頭でのトレーニングをより効果的なものとするためのポイントを解説します。
- ・ 11月に開催される日本SC協会主催「SC接客ロールプレイングコンテスト東北大会」に向けた館内大会に臨むためのロープレ練習のポイントを説明します。



●参加のすすめ●

日本SC協会では、SC専門店で働く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毎年「SC接客ロールプレイングコンテスト」を実施しています。

震災は東北地方の広範囲にわたって甚大な被害をもたらし、生命や財産、そして人々の日常生活を奪いました。しかし、そのような状況だからこそ、地域のライフラインとしてSCから元気を発信していかなければならないのでは、ということで昨年は開催しましたが、予想以上に多くの方々に参加していただきました。

昨年のSC全国大会及びロープレコンテストのテーマは『いまこそ「SCから元気発信」～笑顔でつなぐお客様との絆～』でしたが、直接被害に遭われた方も“笑顔”で臨んだ、まさにテーマを地で行く東北大会、全国大会でありました。お客様に安心と明るさを与えることこそが小売業の使命なのです。SCの中で最もお客様の近くにいる専門店の方々の“笑顔”で、多くのお客様の心に明るさ、楽しさを取り戻していただきたいと思います。

本研修会は、11月19日(月)・20日(火)に開催するSC協会東北支部主催「接客ロールプレイングコンテスト東北大会」の事前研修を兼ね、接客技術により磨きをかけていただくことを目的に実施致します。今回は、店頭現場での豊富なマネジメント経験を活かし、大手SC等の販売スタッフに向けた接遇研修、OJT指導に定評のある杉山裕子先生をお招きし、接客スキルの中でも特にアプローチ、会話力、商品説明にスポットを当て、お客様心理に沿った販売力向上を目指す内容を予定しています。

ぜひこの機会に、SCの専門店スタッフの方に“接客の大切さ”を学んでいただければと思います。ご多用の折とは存じますが、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

東北支部長 高橋 祥元(協江釣子ショッピングセンター 理事長)

期日:2012年8月23日(木)14:30~16:30【いつもより開催日が
早くなっています。】
せんだい

会場:ホテルメトロポリタン仙台4F「千代の間」

仙台市青葉区中央1-1-1 /TEL:022-268-2525/JR東北新幹線「仙台駅」下車徒歩2分

●開催要領●

1. 参加料 会員 = 3,500円 会員外 = 5,000円(ともに税込価格)
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8月16日(木)**
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【シヤ】ニホンショッピングセンターキョウカイ】
みずほ銀行 虎ノ門支店(普通) No.2670664
◆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頂きますので、予めご了承ください。
8/20(月)~21(火):正規参加費の30%、8/22(水):同50%、8/23(木):同100%
5. お問合せ先
東北支部 (協)江釣子ショッピングセンター 平藤(ひらふじ)(TEL.0197-65-2511)
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 フォアフロントタワー13F
東北支部担当 菰田(こもだ)・前田(TEL.03-3536-8121 FAX.03-3536-8120)
◆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。

日本SC協会/東北支部 ロープレ事前研修会 プログラム

■2012年8月23日(木) ■受付 14:00より

【開講あいさつ】 14:30～14:35

(一社)日本ショッピングセンター協会

東北支部長 高橋 祥元 氏(協江釣子ショッピングセンター理事長)

【研 修】 14:35～16:30

- 研修の目的、概要
- お客様の心を掴むアプローチ
 - ・心に響く挨拶とあなたの印象力
 - ・お客様の心をひらく決め手は“マインドアプローチ”
- 会話力を磨く
 - ・共感力とあいづち
 - ・質問から提案に繋げるヒアリングポイント
- 商品特徴を捉える
 - ・商品のメリットとデメリット
 - ・お客様の不安材料をプラスに変える
- ロールプレイングトレーニング
 - ・総合ロールプレイング
- まとめ

※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協会事務局支部担当からご説明をさせていただきます。(5分程度)

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。

<講師プロフィール>

(有)トヨエダ・コンサルティング
杉山 裕子(すぎやま ゆうこ)

株式会社さが美入社、ジュエリーアドバイザーを経て、社内最年少で店長に就任。新規事業ホームファッション事業へ異動後、新店舗立ち上げ店長を務めた後、エリアマネージャーに就任。20店舗の店舗運営管理、採用、人材教育を中心に行う。

現在は、売場の経験を活かし、大手ショッピングセンター等の販売スタッフに向けた接客研修、OJT指導を中心に行っている。

※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

2012年8月23日

東北支部 ロープレ事前研修会/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 みずほ銀行 虎ノ門支店銀行(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/>