

タイトル	飲食テナント向け「顧客満足度の向上で売り上げアップ」	対象	店長	研修時間	120分
目的	顧客満足の基本を学ぶとともに、自店に対するお客様の期待をふまえ、期待に応える自店の役割を考えることによって、顧客満足度の向上の具体策を体得してもらう。				
内容	<p>1.顧客満足とは</p> <p>2.不満解消が顧客満足向上策なのか</p> <p>3.お店への期待とは</p> <p>4.グループディスカッション 「お店の特徴を見直してみよう」</p> <p>5.期待に応える具体策とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Q(品質、味) ・S(接客) ・C(清掃、清潔感) ・A(雰囲気) ・V(価格) <p>6.個人ワーク&グループディスカッション 「お客様の期待に応える具体策を考えてみよう」</p> <p>7.顧客満足度から従業員満足度へ</p> <p>8.顧客満足度をアップする3つの関係性</p>				

タイトル	物販テナント向け「顧客満足度向上で売り上げアップ」	対象	店長	研修時間	120分
目的	顧客満足の基本を学ぶとともに、自店に対するお客様の期待をふまえ、期待に応える自店の役割を考えることによって、顧客満足度の向上の具体策を体得してもらう。				
内容	<p>1.顧客満足とは</p> <p>2.不満解消が顧客満足向上策なのか</p> <p>3.お店への期待とは</p> <p>4.グループディスカッション 「お店の特徴を見直してみよう」</p> <p>5.期待に応える具体策とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒト(接客力) ・モノ(商品力) ・カネ(価格) ・情報(情報発信力、情報収集力、情報活用力) <p>6.個人ワーク&グループディスカッション 「お客様の期待に応える具体策を考えてみよう」</p> <p>7.顧客満足度から従業員満足度へ</p> <p>8.顧客満足度をアップする3つの関係性</p>				

タイトル	接客の基本 ～あらゆる年代のお客さまにも 対応できるようになるために～	対象	新入スタッフ～ 育成担当	研修時間	240分
目的	最高のサービスをお客さまに提供できるよう、接客での最低限の心構えやルールを座学と演習を通じて学びます。おもてなしの心や、基本的な態度・知識・技術を身につけることができるのはもちろん、どんな年代のお客さまにも対応できる力を養えます。長年接客の現場で培ってきたノウハウを応用した、根拠ある接客についての考え方なども学べますので、育成担当の方にもお勧めです。				
内容	<p>1.基本的な態度・知識・技術を理解し身につける</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみの基本 ・接客の基本(態度、動作) ・ご案内のポイント ・感じの良い電話の対応 ・感じの良い話し方 ・入金時の注意点 <p>2.接客対応の基本的な流れを習得する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購買心理の8段階により、お客さまの気持ちの変化を知る ・アプローチのしかたとタイミング ・商品提示のポイント ・効果的表現法でおもてなしの心を表現 <p>3.演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4～6人で一班になりグループワーク (商品の写真を見ながら商品情報把握の意見交換しポイントをつかむ) ・2人1組でワーク (適切なアプローチの言葉を考え、会話を膨らませる練習) ・発表→共有 				