

第19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

「お客様のつぶやきから気持ちをくみ取ろう！」

- ・ 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18日・19日に開催される日本SC協会東北支部主催「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。



○参加のおすすめ○

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。

今年1月にパシフィコ横浜で開催致しました第18回ロールプレイングコンテスト全国大会では、東北支部代表のセルバの玉川祥子さん(コテメディコレクション)が、コンテストのテーマである「SCから元気発信～笑顔でつなぐお客様との絆～」をまさに体現した、素晴らしい接客を披露して、見事に大賞(SC接客日本一)に輝きました。

本研修会は、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、小売現場における豊富な経験を活かし、お客様心理を踏まえた販売スキル向上研修やショップ店長に対する営業力強化・マネジメントスキル指導に定評がある及川奈巳先生をお招きし、お客様の気持ちをくみ取るために必要な共感・質問のスキルの向上を目指します。

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っております。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:2013年8月27日(火)13:30~15:30

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 **2013年8月20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。
8/22(木)~23(金): 正規参加費の30%、8/26(月): 同50%、8/27(火): 同100%
5. お問い合わせ先
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(こもた)・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

■2013年8月27日(火) ■受付 13:00より

【開講あいさつ】 13:30～13:35

(一社)日本ショッピングセンター協会

東北支部 副支部長 小原 能和 氏

(仙台ターミナルビル(株) SC事業本部取締役エリア事業推進部長)

【研 修】 13:35～15:30

- オリエンテーション
- 第18回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会VTR視聴
- SC接客ロールプレイングコンテスト支部大会のポイント
- 購買心理の8段階について
- ロールプレイングのポイント
- お客様の気持ちをくみ取るために
 - ～商品の魅力、特徴を伝える
 - ～お客様設定 お客様のつぶやき
 - ～共感・質問のスキル
 - ・自然な会話を通じて、共感
 - ・お客様を知るための質問
- ロールプレイングの実践
- 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・サービスの方はメニュー、チラシ、パンフレット、プライスカード等)をお持ちください。

<講師プロフィール>

(株)ヴィジョンリンクス
及川 奈巳(おいかわ なみ)

小売現場における豊富な経験を活かし、ショッピングセンター、ファッション専門店、食品専門店、飲食店等で、接客サービスの最前線に携わる人々の課題に則した実践的な研修・コンサルティングを実施している。

お客様心理を踏まえた販売スキル向上研修やショップ店長に対する営業力強化・マネジメントスキル指導に定評がある。

講師のモットーは、『自ら考え、気づける場づくり』である。

※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

2013年8月27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/>