

タイトル	ニーズの引出と提案力強化 トレーニング法	対象	全スタッフ	研修時間	120分
目的	お客さまのニーズに応える的確な商品を提案するために必要な、ニーズの引き出し力と購買決定に結び付く提案トークの力を強化するトレーニング法を習得します				
内容	1.ニーズチェックは何故必要？ 2.ニーズチェック力を上げるために必要な力 3.何を把握するの？ 4.どのように把握するの？ 5.提案トークの作り方 6.ニーズチェックと提案力の強化トレーニング法 7.自分の課題と今後の行動				

タイトル	商品知識向上トレーニング法	対象	全スタッフ	研修時間	120分
目的	販売力は、商品知識がなくては上がりません。お客さまの信頼を得る商品知識とは何か、その知識をどのように習得するかを具体化して行動につなげます				
内容	1.お客さま視点での商品知識とは ・売れる知識、売れない知識 2.セールストークに繋がる商品知識の学び方 ・ブランド(店)自慢シートの作成 ・商品知識シートの作成 3.説得力を上げるセールストークトレーニング 4.自分の課題と今後の行動				

タイトル	セット率向上研修	対象	全スタッフ	研修時間	120分
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショップスタッフとしての役割を再確認した上で、お客様の購買心理について学びます。</li> <li>・お客様の心理、気持ちに合わせたセット(コーディネート)販売、購入意欲を高めるポイントを学びます。</li> </ul>				
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.売上を上げるには <ul style="list-style-type: none"> <li>・客単価アップの重要性</li> </ul> </li> <li>2.お客様の購買心理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ショップで買うお客様の気持ち</li> </ul> </li> <li>3.客単価アップのポイント <ul style="list-style-type: none"> <li>・買い上げ点数を増やすためにショップできること</li> <li>・セット(コーディネート)販売のポイント</li> </ul> </li> </ol> <p>*対象業種、ショップの事例を用います</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.ロールプレイング</li> </ol>				

タイトル	レジ対応強化研修～ホスピタリティの理解とレジサービスの習得～	対象	レジ担当者	研修時間	180分
目的	<p>店舗の代表としての対応意識を醸成する①お買い上げに対して歓迎感謝の気持ちを丁寧に伝える②正確で迅速なレジ業務が出来るようレジ対応の流れに沿って練習する③接点時を大切にし、情報発信と情報提供を癖づける</p>				
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.レジ対応者の役割確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジ担当者の3つの役割</li> <li>・サービス対応からホスピタリティ対応へ</li> </ul> </li> <li>2.対応の流れに沿って(ロールプレイ) <ul style="list-style-type: none"> <li>・歓迎の挨拶プラス続けてひと言のバリエーション(情報提供の言葉、希望に沿えない時の言葉かけ、ポイントカードの説明)を練習する</li> <li>・歓迎からお見送りまでの対応を練習する</li> <li>・他者チェックをし、スキルアップに役立てる</li> </ul> </li> </ol>				

タイトル	問い合わせ対応 パーフェクトガイド	対象	全スタッフ	研修時間	120分
目的	この研修では、多くのケーススタディや実践練習を通じて、ワンランク上の問い合わせ対応ができるようになって頂きます。言葉遣い等の基本的なマナーではなく、“お客様がお店に足を運びたくなる”電話対応とはいかなるものなのか、“このスタッフに聞いて良かった”と思ってもらえるホスピタリティマインドに満ちた対応とはいかなるものなのかを考えるプログラムです。				
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 普段の問い合わせ対応を振り返ろう</li> <li>2. “満足度の高い問合せ対応”って、どんな対応？</li> <li>3. ケーススタディ</li> <li>4. 問い合わせ対応のロールプレイングに挑戦してみよう</li> </ol>				