

東北支部接客ロールプレ研修会のご案内

SC接客ロールプレイングコンテスト東北大会（11/7・8）に向けて

- ①11月7日・8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、今回は出場者（館内大会突破者など）を主な対象に、東北大会に臨むためのロールプレ練習のポイントを説明します。
（出場者以外のご参加も歓迎！！）
- ②今回から変更になった審査基準のポイントを説明します。
- ③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も解説します。
※その他、SC接客マイスター検定試験についても説明します。



○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。

また、昨年度からは接客スキルの向上を目的に「SC接客マイスター制度」を創設して、支部大会のロールプレイングコンテストの出場を実技試験とするなど、次のステージへの飛躍を図っております。

本研修会は、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」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、流通業界での様々な経験を基に、ショッピングセンター、ファッション専門店、食品専門店、飲食店等にて、施設やショップ、接客サービスに関わるスタッフへの実践的な研修やコンサルティングを実施している株式会社三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズの西宮ひと美先生をお招きし、講演とロールプレイングの2本立ての研修を行います。

SCのショップスタッフの方に“接客の大切さ”を学んでいただくとともにご自身の販売力に気づき、さらに磨きをかけていただく良い機会です。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（協同組合江釣子ショッピングセンター 理事長）

期日：2016年10月12日(水)14:00～16:00

会場：ホテルメトロポリタン仙台3F「星雲」

仙台市青葉区中央1-1-1 /TEL:022-268-2525/JR仙台駅西口下車徒歩1分

●開催要領●

1. 参加料 会員 = 4,000円 会員外 = 5,500円(ともに税込価格)
2. 申込方法 裏面の申込書に必要事項をご記入の上、**本部事務局宛にFaxで**ご送付ください。
3. 申込締切 **2016年10月7日(金)**
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。
一般社団法人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】
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。
10/7(金)～10(月):正規参加費の30%、10/11(火):同50%、10/12(水):同100%
5. お問合せ先
東北支部 協同組合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 一般社団法人日本ショッピングセンター協会 東京都文京区後楽1-4-14
後楽森ビル15階 東北支部担当 増木(TEL.03-5615-8531 FAX.03-5615-8539)
◆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

■2016年10月12日(水) ■受付 13:30より

【開講あいさつ】 14:00~14:05

一般社団法人日本ショッピングセンター協会
東北支部 副支部長、
SC接客ロールプレイングコンテスト実行委員会委員
小原 能和 氏
(仙台ターミナルビル株式会社
取締役SC事業本部エリア事業推進部長営業推進部長)

【研 修】 14:05~16:00

1. オリエンテーション
2. SC接客ロールプレイングコンテスト大会とは
3. 第22回から導入の新審査基準確認
4. 第21回SC接客ロールプレイングコンテスト大会VTR視聴
5. 実践研修

- 1) プロ販売員としての接客マナー確認と体得
①身だしなみ②所作動作③言葉遣い④好感度高い聴き方、話し方
 - 2) RP大会の商品選品方法の助言
 - 3) 目の前のお客さまとのコミュニケーションスタートの方法
 - 4) お客さまとの信頼関係を醸成する会話力
①会話の広げ方②会話の深め方←ニーズチェック力/質問力
 - 5) お客さまのつぶやきをキャッチする力
 - 6) 商品情報(商品知識、専門情報)と説明する力
 - 7) お客さまにとって魅力的な提案表現力
 - 8) お客さまの疑問や不安を払しょくする応酬話法
 - 9) クローゼット力
 - 10) 再来店を促進するレジ会話、お見送りのポイント全項目で、演習やトレーニングを行います。
6. **ロールプレイングの実践**
※当日有効な研修実施のために、一部内容変更有り。

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。

※研修後、本年度のロールプレイング支部大会の概要やSC接客マイスター検定試験について、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)

<講師プロフィール>

株式会社三越伊勢丹
ヒューマン・ソリューションズ
人財ソリューション事業部
教育シニアコンサルタント
にしみや み
西宮 ひと美 氏

(株)三越 婦人服販売、バイヤーの経験を経て、本社営業本部にてVMD業務を担当。業務整備、組織体制づくり、マニュアル制作及び教育を推進。同時に新店開業、本支店、提携百貨店のリニューアル、海外ブランドのVMD活動推進支援を行うなどした。

その後、2001年 (株)サザビー、2004年エンバイロセル・ジャパン入社(お客さまの購買行動調査コンサル会社)し、MD、VMD、接客、サービスといったお店づくり全般のコンサルティングを手掛け、コンサルタントとしてのキャリアを積む。

一方で日本ファシリテーション協会のワークショップに参加し、ファシリテーション手法、ワークショップ手法を学ぶ。

2009年 (株)三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ入社。ビジネススキル全般の教育を企画実施。VMDは企業/店舗売上貢献、SC接客ロールプレイングコンテストにおいては、専門審査員を務めることは勿論、多くの人財を受賞に導いている。

※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。

申し込み先:FAX. 03-5615-8539

2016年10月12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/>