

セミナー企画書

岡本文宏 メンタルチャージ ISC 研究所

電話 078-763-8151 ・ 090-5961-0138

E メール okamoto@cvsfc.com

【タイトル】

共感を呼び 利益を生み出す！繁盛店の接客術

【参加対象】

- うちの店は『接客マナー』はできているけれど、「何かが足りず売上が増えない…」とお悩みの経営者、店長、現場リーダー
- 店のファンを増やしたいけれど、やり方が分からないと頭を悩ませている方

【参加者が得られるメリット】

- お客様から『感謝』され、『感動』を生む接客のやり方、考え方が分かる
- マニュアルを超えた接客、ファンを量産できる接客の手法が理解できる
- 「あなたから買いたい！」と言われるスタッフに育てる方法が分かる

【コンセプト・概要】

チェーン本部や社長から言われている接客の基本(接客マナー)はきちんとできている。けれども、スタッフはマニュアル通りに動いているだけで、ファンを生み出すような接客サービスを提供するまでには至っていない。なので、売上の伸びも今一つの状態が続いている…自店の現場に「何かが足りない」とお悩みの経営者、店長、現場リーダーは多いのではないのでしょうか？

今は世の中の流れが大きく変化する時代です。そういう中で、業績を右肩上がりの状態に維持するには、「あなたの店で買いたい！」と心から思うファンを増やし続けることが必須です。その際、要となるのが『接客』なのです。ただ、多くの現場では、言葉遣いやマナーなどの接客の基本をマニュアル通りに行うことにしか行われておらず、店を利用するお客の心の中に『感謝』や『感動』が生まれることはありません。これではファンを生み出すことは到底無理です。そこで必要なのは、接客を通してお客様から“共感”を抱かることです。そこで、本研修では共感を生み出し、ファンを量産する接客を行うために必要な考え方、具体策をワークを交えてご紹介していきます。

【内容】

1. 時代の変化に翻弄されない繁盛の共通点

- (1) 『共感』される店はどんな時代でも繁盛が確約されている
- (2) 『共感』される3つのメリット ～共感されれば売上が上がる理由～
- (3) 『共感』される条件 ～共感される“接客”が提供できている～

2. お客様に共感される接客の3STEP

- (1) 観察する ～接客でPOSには現れない情報を取る～
- (2) 話をよく聞く ～ニーズを把握するための聴き方とは？～
- (3) 価値を伝える ～モノよりコトの時代に接客で何を伝えるのか？
【グループワーク・共感ストーリーの作成】
- (4) お客様が120%喜ぶことは何か？を考え行動する

3. 短時間でもお客様をファンにできる接客技

- (1) 自分がされて嬉しいことはやってはいけない！ ～お客様は十人十色～
- (2) 見てすぐに分かることをする
- (3) 話が弾むツールを活用する 【ワーク 『名札POP』を作成する】

4. なぜ、接客マナーが良いだけでは売上が上がらないのか？

- (1) 残念ですが“100点の接客”では感謝、感動は生まれません
- (2) 『プラス1』の接客を目指す 【ワーク あなたの店での『プラス1』を考える】
- (3) まとめ ～本番は一度だけと意識する～

受講者の感想

・実務経験に基づいたお話は、現在、接客業務に携わっている者として共感する点や身近に感じる点が多くありました。 飲食業勤務 脇田征幸 様

・改めて自分がこれからやっていくこと、目指したいことが見つかった気がします！
『プラス1の接客』を心にとめていきたいです。 販売 河野千夏 様

・特に役立ったこと、心に残った言葉は～「感謝と感動は売上に比例する」です。 食品販売業 濱口秀久 様

所要時間 90分～120分程度

参加特典 当日使用したスライドを希望者に進呈（PDF版）