


お客様に喜んで商品を選んで、ファンになって頂く「おもてなし」を学ぶ
接客力を高めるための「売れる販売実践講座」

1. **狙い**：集客力のあるお店には創意と工夫がこらされ、お客さまには発見があり感動があります。お客様が感じる価値は、それを伝える販売員の「おもてなし力」にかかっております。

本研修では接客を通して売れる喜び、「私にもできる！」という自信とそのため
の販売スキルを磨いていただけます。それぞれのお店や客層に合った接客研修です。
実際の売り場を想定し、お客さまへのアプローチや商品説明や購入決定のサポート
状況をビデオ撮影し、受講者の販売力を再確認しながらレベルアップを図ります。

2. **対象**：販売員、主任

研修メニューに戻る場合は、左上
のブラウザの戻る矢印 
をクリックしてください

3. **カリキュラム**：(研修日数：1日)

内容	研修の方法
<p>オリエンテーション</p> <p>1. 業界を取り巻く環境と顧客満足・提案型接客を考えよう (1) 売れないと売らないは違う (2) 顧客満足を高めるための行動とは ◎グループ討議：私たちの顧客満足・提案型接客とは</p> <p>2. 提案型の接客スキルの基本とは (1) 提案に必要な3つのスキル (2) 提案の流れ (3) 第一印象の重要性 ◎個人研究と発表：自分自身と第一印象を知ろう</p> <p>3. 商品説明力を徹底強化しよう (1) 相手の心に残る説明とは ◎ロープレ：商品を魅力的に説明しよう</p> <p>4. 積極的に声をかけよう (1) 声をかけることをためらう理由 (2) アプローチの基本とタイミング ◎グループ討議とロープレ：お客様に声をかけてみよう ◎個人研究：研修で判明した自分自身の課題と目標設定</p>	<p>情報提供 グループ討議</p> <p>個人研究 接客ロールプレイング</p> <p>ロールプレイング (人数が10名程度であれば、ビデオ撮影によるフィードバックを行います)</p> <p>個人研究</p>

* 研修で商品説明のロールプレイングを行います。事前にどの商品の説明を行うか受講者に決めていただき、商品サンプルを研修会場にお持込ください。お持込が難しい場合は画像紙やカタログでも可です。