

販売接客スペシャリスト 講座日程表

講義回数	講義日程	講義内容
1	WEB 受講	<p><テキスト1の前半で学べる内容> 最高のおもてなしをする接客の心構え</p> <p>お客様が嫌がる態度、お客様を引き寄せる人、業者にも「おもてなし」、価値のある情報、接客の第一歩は観察、接客の守るべきルール、アプローチから商品ご提案、パーソナルスペース、目と耳、得意な位置を観る、接客するときは同性の隣、会話力、手荷物はレジで預かる、購入目前のお客様の行動、デメリットを伝えるから信用される</p>
2		<p><テキスト1の後半で学べる内容> 最高のおもてなしをする接客の心構え</p> <p>試着がチャンス！付属商品も販売しよう、代替え提案、レジの声がけ、お品物の渡し方、レジのポイント、購入決定後の決めゼリフ、再来店を促す言葉がけ、振る舞い方を客観視、お客様は友達ではないということ、高いものは価値あるもの！？</p>
3		<p><テキスト2で学べる内容> 信者的ファンができる「お客様攻略法」</p> <p>お客様が困っていること、お客様のタイプ別接客、見た目年齢で高齢者扱いするのは失礼、シニア接客のルール、女性の社会進出で変化したこと、女性の心理、女性の視点になりきる、男性と女性の細かな違い</p>
4		<p><テキスト3で学べる内容> スタッフ教育に自身が持てる！「教え方」</p> <p>世代別コミュニケーションの取り方、それぞれが優先したい価値観、あなたはどっち！？「好かれているリーダー」「嫌われているリーダー」チェック、スタッフが潰れるリーダーの行動、お店の活気は店長が作る、理想の店長になる！指導者は五役をこなそう、楽しいと思うから楽しいと思ってもらえる、才能がある！絶対に成長する！と思込むこと、スタッフ育成の6つのポイント、きちんと理解させられる3つの方法、実際にできるようにするための7つの心がけ</p>
5		<p><テキスト4で学べる内容> もう怖くない！「クレーム対応」</p> <p>過去に起きたクレーム事例、お客様が求める3つのこだわり、3つのクレーム原因、クレームにある2つの感情、相手によって対応を変える謝罪の仕方、謝り方が下手な人の特徴</p>

※WEB 受講のほかに、zoom 利用によるリアルタイム講座もあります。日程は調整の上、別途連絡。