

接客向上ロールプレイング研修

～リピーターを増やすパーソナルサービス実践習得～

※ロールプレイング（役割演技法）／リピーター（2回以上同じ商品を購入してくれる顧客）

1. 目的：（1）接客における目標を明確にし、この目標に沿って実技指導を行うことで、個々の接客レベルを高める。
また、店舗全体で行った場合、全体のサービスクオリティを高める。
（2）接客向上に個々人がステータスを感じ、サービス提供のスキルを磨く努力をしようという意識付けを行う。

★コンサルティングも可能です。

2. 主な対象： 販売・飲食・サービススタッフ

3. 主なプログラム：

接客のステップアップを図る4部構成のプログラムとする。

※ 4つのプログラムも別々に実施しても効果があります。

- 一部： CS向上の考え方（顧客満足向上の考え方）
- 二部： ビジネスマナー再確認とステップアップ
- 三部： 接客に必要なコミュニケーションスキルの習得
- 四部： 接客ロールプレイングー実技指導ー

■一部： CS向上の考え方（顧客満足向上の考え方）

（1）ねらい CS向上で大成功を収めているテーマパークからCS向上のヒントを学ぶ。

（2）時間 2時間～3時間

（3）内容

項目	内容
○CSの考え方	90%のアルバイトが支えるディズニーのCSの考え方
○目指すべき姿と行動	元気企業を目指すべき姿と主体的な行動
○コミュニケーション	職場の元気が組織全体を活性化
○人材の育成	ディズニーの人材育成方法
○ホスピタリティ	働きがいホスピタリティ（思いやり）を育てる！

■二部：ビジネスマナー再確認とステップアップ

(1) ねらい お客様に良い印象を与える敬語の遣い方など常識の範囲内のマナーの復習を行う。また、アピール力のある「身だしなみ」「待ちの姿勢」といった接客にあったマナーを習得し、販売力を高める。

(2) 時 間 2時間～3時間

(3) 内 容：

項目	内容	方法
◇アピール力	・身だしなみ ・動作	解説と実習
◇アプローチ力	・待機姿勢 ・あいさつ ・お客様との距離	解説と実習
◇対話力	・言葉遣い ・電話応対	解説と実習
◇販売力	・商品・メニューの見せ方 ・プラスアルファの情報	解説と実習

★弊社「101の接客チェックリスト」を使用。

■三部：接客に必要なコミュニケーションスキルの習得

(1) ねらい お客様に良い印象を与えるコミュニケーション力を身につける。特に相手の話しを聴くことができる傾聴力を強化することを狙いとする。

(2) 時 間 2時間～3時間

(3) 内 容：

項目	内容	方法
◇コミュニケーションとは	ツールとしてコミュニケーションと心理的コミュニケーション	解説と実習
◇テクニクの側面	3つの要素での注意点	実習
◇心理的側面	パーソナリティ（性格・人格）分析 3つのやりとり	エゴグラム(分析) やりとり分析
◇積極的傾聴	傾聴時の心構え 傾聴のポイント	傾聴実習
◇適切な話し方	プレゼンテーションの技法 要約の技法	話し方の実習

■四部：接客ロールプレイング—実技指導—

- (1) ねらい 販売力を高めるため、どのようなお客さまからも購買を促進する対応の仕方を身につける。
- (2) 時間 2時間～3時間
- (3) 内容：

項目	内容
◇ロールプレイング①	基本接客ロールプレイング
◇ロールプレイング②	中級接客ロールプレイング
◇ロールプレイング③	上級接客ロールプレイング
◇接客課題抽出	「101 接客ロールプレイング」を使用し、評価と課題確認
◇まとめ	ホスピタリティ・マインドと自己実現

■コンサルティングに関して

自社の各店舗、ショッピングセンターのテナントなどの全体的な接客向上のお手伝いを上記4つの研修を遣いコンサルティングすることが可能です。
主な内容としては次のとおりです。

- (1) 接客ロールプレイングの大会を推進する。
(最終目標として“SC協会主催の「全国SC接客ロールプレイング大会」での優勝)
・大会の企画立案
・接客の研修・指導
- (2) 接客調査を実施する。
(アセスメントを行い、接客レベルの客観的な指標に基づいたレベルアップ)
・接客調査及び実施後のフォローアップ
・接客の研修・指導（フィードバック）
- (3) 貴社に合せたオリジナル研修・トレーニングを構築する。
(組織の目指すべき姿、風土や文化に合わせてプログラムを構築)
- (4) 元ディズニー教育18年の講師が担当する。
(ディズニーの飲食・物販・サービスのスタッフだけでなく、「イクスピアリ」というショッピングセンターのテナントスタッフの接客力を高めた講師が担当)

◇弊社が使用する主な教材

- ・101接客チェックリスト
- ・交流分析ツールを使用した自己の気づき、対人分析
- ・各オリジナル実習（ディズニー経験に基づいたオリジナル）
- ・ロールプレイング事例集

以上、ご検討いただければ幸いです。

JSP代表