

---

# 地域一番店になるための接客研修プラン

明日も、来年も、5年後も、10年後も、ずっと、ずっと  
地域住民の方々に愛され続け、地域一番店となる！

## 【ご提案書】

---

営業と幹部を強くする  
株式会社 **ジェイック** **JAIC**  
For Encouragement of Human Resource

# 1. 接客レベルを向上させて、更なる飛躍をとげる 為に必要な事。以下の3つをご提案申し上げます。

**提案 全店舗の地区長からスタッフまでの全員が、  
接客の本質を理解し、接客手法を身につけ、自ら実行出来るようになる事！**

・店舗スタッフ全員が、「正しい接客とは？」「なぜ心地良い接客が必要なのか？」接客の基本！」「お客様はどのようなときに満足、または感動をするのか？」などの接客・サービスの本質から徹底して学ぶことにより、顧客から信頼を得る接客手法を各自が身につけ、日常業務だけに追われること無く、顧客に満足を与えることが出来る接客を自ら実行出来るようになる。

**提案 店舗スタッフ全員が、常に問題意識を持ち、各自が積極的に  
日々の接客方法やサービスの改善案を提案、そして改善できようになる事！**

・顧客満足度の向上に100点満点はありません。「さらに高いレベル」を全員が目指し、常に問題意識を持ち続ける。さらにその問題を解決する具体策を自ら提案、実行、改善出来るようになる。

**提案 : “ の接客 ”を定着させる為の  
‘接客スローガン’や‘接客基本マニュアル’を社員自らがつくり上げる事！**

・「“ の顔 ”となる接客のスローガン」や「実践的な接客基本マニュアル」を社員全員でつくり上げることで、社員の強い一体感を得ることが出来る。また、自ら決めたことなので、徹底することが出来るようになる。また、マニュアルは部下指導に活用することが出来る。

## 2.その為に工夫する事 (研修の特徴)

### **研修前に、数店舗への覆面訪問を行います。**

- ・研修を担当させていただく講師が、お客様としてお店に伺い現状の接客体制を把握します。
- ・その際には、お客様として店舗スタッフの方にいくつかの質問や相談などをします。
- ・そして、接客をどのように行っているかを体感させていただきます。

現状を認識することで、研修での指導をより効果的に行う為です。

### **研修終了後にも、再び数店舗への覆面訪問を行います。**

- ・研修終了後、どのように接客体制が変わったのかを確認します。
- ・また、今後の課題を明確にします。

出来たこと、出来ていないこと、また今後の課題などをご報告致します。

### **オリジナルの「接客スローガン」や「接客基本マニュアル」を完成させます。**

- ・全社員が、研修を通して「接客・サービス」のスローガンやマニュアルを作り上げていくので、より自分のものにする事が出来ます。 店長会で最終の決定、まとめをお願いします。
- ・また、今後の部下・後輩や新人への教育ツールとして活用することにより、全店で高いレベルの接客とサービス体制を標準化させることが出来ます。

### **出来てるつもり！」を排除するために、ロールプレイングを多く取り入れます。**

- ・ロールプレイングの様子などをビデオテープ収め、各自で振り返りをして頂きます。

### 3.カリキュラム (接客の基本編)

事前に店舗への覆面訪問を行い、現状を把握します。

内容	宿題	成果
『オリエンテーション』 「店舗での接客の実情報告」「研修の目的とゴール設定」 「サービスの本質と要因分析」 グループディスカッション		目指すべき明確なゴールを設定され各自が理解する。
『CSの基本概念の理解とお客様満足』 「接客マナーの基本」「お客様満足とは？」 「やってみよう！接客トレーニング」 ロールプレーイング	顧客が感動する接客と離れていく接客との違いは何か？	顧客サービスとは何か？CSとは何か？の基本を理解する。
『接客の基本トレーニング』 「元気なあいさつ」「心からの笑顔」「お声がけ」「応対」 「商品説明」「お見送り」 ロールプレーイング	自店で今まで行ってきた接客で、喜ばれた事と失敗した事は何か？	正しい接客手法を実習を通じて身をもって知る事が出来る。
『接客の基本トレーニング』 「元気なあいさつ」「心からの笑顔」「お声がけ」「応対」 「商品説明」「お見送り」 ロールプレーイング	自主トレーニングで、出来た事、出来なかった事は何か？	接客トレーニングをすることで、接客手法が身につく！

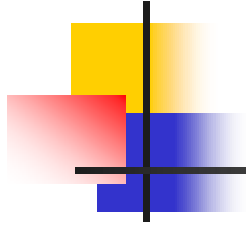
## 4.カリキュラム (接客の実践編)

内容	宿題	成果
<p>『電話対応とクレーム対応』            「電話対応の基本とコツ」「こんなクレームはどうする？」            「こうすればクレームは怖くない！」      ロールプレイング</p>	<p>今までのクレームで解決出来た事、困った事は何か？</p>	<p>電話対応とクレーム対応の正しい対応手法が身につく！</p>
<p>『店舗での実際にある問題点を解決する！』            「接客を徹底するために改善すべきことは何か？」            「                      が目指す接客とは？」                      グループディスカッション</p>	<p>今まで接客で困った事、失敗した事は何か？</p>	<p>現状を再認識する事で、目指す接客方法を明確に出来る！</p>
<p>『接客トレーニング方法と指導法』            「毎日の接客トレーニング方法」「笑顔トレーニング方法」            「商品説明の練習法と指導法」                      ロールプレイング</p>	<p>部下・後輩や新人指導で困った事は何か？</p>	<p>部下へ接客指導をしていく上での問題点が明確になる！</p>
<p>『接客トレーニング方法と指導法』            「毎日の接客トレーニング方法」「笑顔トレーニング方法」            「商品説明の練習法と指導法」                      ロールプレイング</p>	<p>トレーニングを実施してうまくいった事とうまくいかなかった事。</p>	<p>自らが実施するだけでなく、部下への接客指導方法も身につく！</p>

## 5.カリキュラム (全店で定着させる)

内容	宿題	成果
<p>『 <b>自社のあるべき接客像を考える</b> 』</p> <p>「 の目指す接客とは? 」 「 <b>接客成功イメージを統一</b> 」</p> <p>「 <b>接客のスローガンの作成</b> 」 <span style="float: right;">グループディスカッション</span></p>	<p>私が考える、「接客スローガン!」は何か?</p>	<p>目指すべき明確なゴールが設定され各自が理解する。</p>
<p>『 <b>自社のあるべき接客像を考える</b> 』</p> <p>「 の具体的な接客行動とは? 」</p> <p>「 <b>接客の行動指針の作成</b> 」 <span style="float: right;">グループディスカッション</span></p>	<p>私が考える、具体的な「接客行動指針」は何か?</p>	<p>目指すべき接客行動が明確になり、全社員で共有される。</p>
<p>『 <b>店舗における顧客満足向上を目指して</b> 』</p> <p>「 <b>接客マナー集の作成</b> 」</p> <p>「 <b>接客べからず集の作成</b> 」 <span style="float: right;">グループディスカッション</span></p>	<p>店舗別に接客基本マニュアル案の作成。</p>	<p>形に残すことによって、各店で決めたことを徹底できる。</p>
<p>『 <b>まとめ：店舗における具体的な行動計画</b> 』</p> <p>「 <b>各店の具体的な行動計画の発表</b> 」</p> <p>「 の接客基本マニュアルの発表 」 <span style="float: right;">グループ発表</span></p>	<p>全店共通の接客スローガンとマニュアルの作成。</p>	<p>マニュアル化する事によって全店で の接客が標準化される。</p>

研修終了後に店舗へ覆面訪問し、どのように変わったか? 今後の課題は何か? を明確にします。



ご一読賜り、誠にありがとうございました。