

■「店長の仕事」をあなたは本当に理解していますか？

成果が出せる！実力店長養成講座

店舗の良し悪しは、「店長」で決まると言っても過言ではありません。お客様から支持を得、今後も店舗を発展させ続けていくためには、現場のトップである「店長」の育成は欠かせない条件となります。本講座では、現場トップとして期待される「店長」の役割をはじめ、スタッフの指導・育成法、スタッフの士気の高め方、現場のチームワークを良好なものとするコミュニケーション術、お客様を自店のファンにするための諸方策などを習得いただきます。店舗責任者としての能力やスキルの一層のレベルアップを図っていただくための実践講座です。ぜひご参加ください！

1. あなたの店は本当に顧客満足(CS)を与えているか？

- (1) クレーマーは何故発生するのか？
- (2) 顧客満足(CS)を実現するためになすべきことは？
- (3) 顧客満足(CS)を創り上げるための5つのツボ

2. 店長の役割を果たしてこそ店は繁盛する！

- (1) 繁盛店を創るためのあなたのミッションは4つある！
- (2) あなたはスタッフにビジョンを自分の言葉で語っているか？

3. スタッフの育成法を学ぶ！

- (1) 課題解決型の人材のつくり方！
- (2) ティーチング・コーチング手法
- (3) スタッフのモチベーションアップ法

4. 接客現場で徹底習得させる基本行動の指導法 【実習】

- (1) お客様の心に届く挨拶の指導法
- (2) 笑顔のトレーニングの仕方
- (3) キビキビした動きの指導法
- (4) ボイストレーニング法
- (5) 接客現場で排除すべき言葉遣い

5. あなたのやる気を上げ店に活気を創造しよう！

- (1) 人育ては自分磨き！
進化する店にお客様は集まる！

6. まとめ

.... < 対象 >

- ① 店長(店舗責任者) ② 店長候補者
- ③ 店舗経営者 など

と き 平成22年 **8月5日(木)** 13時30分~17時

と ころ **広島商工会議所 3階 306号会議室**
広島市中区基町5-44 駐車場はありません。

参加料 会員(広島商工会議所) 5,000円、一般 10,000円
※当日ご持参ください。(テキスト代・消費税を含みます)

講 師 (株)ウィズネス
代表取締役・教育コンサルタント **本田妃世氏**

◆プロフィール◆

新聞社勤務を経て、経営コンサルティング会社へ入社、ビジネスマナーや接客対応等の指導に10年間携わる。同社主任講師及び部長職等の要職を経て、平成14年に教育コンサルタントとして独立する。接客指導、店長育成、売り場づくりなどを得意とするコンサルタント。顧客心理を踏まえた現場ですぐに役立つ実践的・現実的な指導・助言に定評がある。公的企業支援機関の登録専門家としても活躍している。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■ ■ ■ ■

広島商工会議所 人材開発チーム【担当：田中】
〒730-8510 広島市中区基町5-44
(082)222-6691 FAX(082)222-6006
E-mail:tanakaa@hiroshimacci.or.jp

FAX (082)222-6006
広島商工会議所 人材開発チーム 田中行き

できるといわれる仕事術マスター講座③

「成果が出せる！実力店長養成講座」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒 -----		
	TEL	() -	FAX	() -
	業種	-----		
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当を○印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。