平成25年10月18日

各位

一般社団法人日本皮革産業連合会
海 外 展 開 促 進 委 員 会
委 員 長　岩　﨑　幸 次 郎

販売員研修（中国人対象）in上海のご案内

（5 枚）

この度、8月に引き続き中国・上海にて中国人を対象にした、日本式の販売員の接客方法に関する研修を開催することになりました。奮ってのご参加をお待ちしております。

■日時：　2013年11月14日（木）　9:00～17:00

■場所：　上海世貿商城(上海マート)　2F5A 会議室
上海市延安西路 2299 号
※別添地図参照
当日の問合せ先：李　TEL:150-0179-0706

■対象：　上海またはその近隣地域の店舗に勤務する
革製品の中国人販売員

■研修内容：　※別添プログラムを参照、中国語にて実施します。

■講師：　方　昕　(Fang Xin)氏
日本駐在の 5 年間で、多数の日系企業においてアシスタント、翻訳、研修の講師を担当。中国帰国後も日系企業において翻訳、ビジネスマナー研修の講師を担当。

■募集人数：　30 名

担当　島岡、三ヶ尻（TEL:03-3847-1451）

別添参加申込書を FAX でご返信ください。人数に限りがありますので、お早めにお申込みください。販売員を指導する立場の方も是非同席をお願いします。

※昼食は各自でご用意ください。

※研修中は通信機器（携帯電話・iPad 等）のご使用はご遠慮ください。

お申込み締切り：2013年11月8日（金）

一般社団法人日本皮革産業連合会

担当：島岡、三ヶ尻

TEL：03-3847-1451

販売員研修（中国人対象）in 上海参加申込書
11月14日 9：00～17：00

■ 会社名	
■取り扱い革製品	
（参加者名）	（担当業務）
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
（日本側連絡先）	（中国側連絡先）
■担当者名	■会社名
■TEL	■担当者名（できるだけ日本語のわかる方）
■FAX	
■e-mail	■TEL
	■当日連絡のつくTEL

お手数おかけしますが下記までファックスにてご送付いただきますよう宜しくお願いいたします。 定員オーバーとなった場合のみ、ご連絡しますので、ご連絡がなければ、直接会場にお越し下さい。

締切り：2013年11月8日（金）

FAX 番号：03－3847－1510

【販売員研修ご提案カリキュラム2　】

全7時間

項目	内容	時間	その他
オリエンテーション 復習 実践	第一印象の確認 他人からの「褒めるコメント」	20分	＊「他己紹介」 他人が自分の紹介をする
売り上げの良い店の条件 講義	売れるお店の特徴 販売成績の良い店員の行動分析	40分	
顧客心理 講義	人間の５心理 「for　me」から「for　you」 見込み客　４種類の見極め 「ゴリラバスケット　視聴覚資料鑑賞」	50分	
クレーム対応 クレーム顧客をリピーターに 講義　討論	クレームの主な原因 相手の心理状態と感情 クレーム対応のステップ クレーム応対時の禁句 クレームを防止するために	50分	グループディスカッション 個人の経験から 一般論に
自己認識	VTR撮影とチェック 講師からの個人コメント 褒めカードに関して感謝を述べる	50分	全員 笑顔チェック 姿勢チェック
ロールプレイ ２	事例：一ヶ月前に買ったばかりの靴底が剥がれた	60分	
ロールプレイ ３	事例：2ヶ月前に薦められて買った手袋を、今は着付くなったので、 交換してほしい。 （レシートやラベルは捨てられた）	60分	
ロールプレイ ４	事例：3日前友達の誕生プレゼント用に財布を買い求めにきたら在庫がなく、取り寄せで今日（パーティー当日）届くということで、お金も先に払った。再度来店し、取りにきたが商品はまだ来ていない。	60分	
まとめ	今日のポイント　復習 研修感想と今後のコミットメント	20分	

■ 講師プロフィール

Lead to your Success
Lead-S
リード・エス

方　昕（Fang Xin）

リード・エス コンサルティング講師

＜担当プログラム＞

ビジネスマナー研修
気が利く女性社員育成講座
その他マナー系・仕事の基本系の
研修を担当。

【経歴】 北京第二外国語学院日本語専攻
大阪府立大学卒業
日本駐在の5年間で、多数の日系企業においてアシスタント、翻訳、研修の講師を担当。
中国帰国後も日系企業において翻訳、ビジネスマナー研修の講師を担当。

【実績】 ニコンのアフターサービス受付
花園飯店の新入社員向け研修
中国銀行上海浦東支店のマナー研修
住友信託銀行のビジネスマナー研修
シャープの中国人従業員向け赴任前研修
某生命保険会社のビジネスマナー研修

世贸商城位置图

上海西站
West Railway Station
内环高架 Inner Ring Road
上海火车站
Main Railway Station
天山路 Tian Shan Lu
古北路 Gu Bei Lu
娄山关路 Lou Shan Guan Lu
内环高架
Inner Ring Road
世贸商城
ShanghaiMart
2号线娄山关路站
静安寺
Jing'an Temple
人民广场
People Square
3号线延安西路站
南北高架 Highway(N-S)
外环高架 Outer Ring Road
兴义路 Xing Yi Lu
延安高架 Yan An Highway
虹桥路 Hong Qiao Lu
10号线伊犁路站
虹桥路 Hong Qiao Lu
肇嘉浜路 Zhao Jia Bang Lu
延安高架 Yan An Highway
古北新区
Gubei International
Community
徐家汇
Xujiahui
古北高架 Hu Min Highway
内环高架 Inner Ring Road
虹桥国际机场
Hongqiao Intl Airport
沪闵高架 Hu Min Highway
上海南站
South Railway Station
浦东国际机场
Pudong Intl Airport