■ 接客力向上研修

【狙い】ショップにおける販売力は販売員の接客力にかかっています。本研修では販売員がお客様の心をつかむ接客力を身につける為に、接遇マナーの基本理解とクレーム対応のスキル習得を促進します。ケーススタディとロールプレイを交えて実践することで、より現場で活用可能なスキル習得を目指します。

【対象】靴・鞄業界の販売スタッフ　　【言語】中国語

【期間】７時間　　【形式】講義・ケーススタディ・ロールプレイ、等

【プログラム内容】

時　間	内　容	形式
９：００	１．お客様の心をつかむ「接客力」を身につける為に ～お客様の心をつかむ接客力とは何か～ ２．「お客様を引きつけるお店」＆「買いたくなるスタッフ」の条件 「商品知識」×「お客様察知力」×「コーディネート力」	講義・ペアワーク・ グループ討議
１０：００	３．ショップにおける接遇マナーの基本 （１）第一印象の重要性（店舗の雰囲気管理） （２）第一印象を上げるポイントの習得 作業パフォーマンスと笑顔が決め手！ （３）お出迎えの挨拶（アイコンタクトの重要性） （４）好感と信頼を演出する身だしなみポイント （５）態度・スマートな立ち居振る舞い （６）お客様ウオッチングと効果的な商品のお薦めの仕方 ①商品の見せ方（バッグ・靴） ②商品の取り扱い・受け渡し（バッグ・靴） ③案内の仕方（対面案内・先導案内） （７）お客様の心に響く言葉づかい クッション言葉の活用法 （８）お見送りの挨拶＆パフォーマンス	ケーススタディ
１５：００	４．クレーム対応について （１）クレームの基本的な考え方 クレーム対応３つのポイント （２）誠意ある対応の実践（初期対応の重要性） （３）「こんなときどうする」の対応方法 ５．顧客満足→顧客感動について ６．あなたが実践することでブランド力がＵＰする！	講義・ペアチェック ロールプレイ
１７：００		

Copyright (C) 2011 SHANGHAI LEAD-S INVESTMENT CONSULTING CO., LTD. All rights reserved.