

鎌田久美子の

「チェッカースタッフの

会話力に磨きをかける!」セミナー



本セミナーは、今後のチェッカーに必要なとされる重要スキルである「会話力のコツ」を習得し、自信をもってお客さま対応していただくことを目的としたものです。

昨今、チェッカー対応において、通常対応（お迎え、スキャン、金銭術、お見送りなど）では各社の違いは僅差になりつつあるのが現状です。

特に自動釣り銭、セミオートレジなどの進化により、通常対応内では機械に業務を委ねることが増えつつある中、機械にはできない「人」ならではの対応強化が求められ、その一つがお客さまとの会話力（コミュニケーション力）です。

しかしながら、通常対応教育に力を注いでいる企業が圧倒的であり、お客さまとの会話力に関しては特別な教育実施がなされないままの現状は大きな課題です。

実際に会話力が必要なことは認識しているものの、何をどのようにしたらよいのか、そのやり方がわからず、コツを理解していないままの自己流対応では、スキルアップにつながりません。

そこで今回のセミナーではそれらを習得し、お客さま対応に磨きをかけていくことを目指します。スキルアップを目指すチェッカーの皆さまにおすすめのセミナーです。

カリキュラム内容(抜粋)

①お客さま対応時の会話力基本スキル習得

例) アイコンタクトのポイント、ボディランゲージのポイント、言葉の使い方のポイント、会話のポイント、あいづちのポイント、お客さまとのキャッチボールのポイント、質問対応のポイント

②実際の店内業務において、即実践活用できる事例を盛り込み、実用スキル習得

例) レジでお客さまから商品質問を受けた際、こちらからの日常会話のなげかけの種類、お客さまからのなげかけへの返し話法、サービスカウンターでの各種対応話法

<講師より>

各種のチェッカーコンテストや店舗でのチェッカー実践対応など、チェッカーの皆さまの対応を拝見する中でお客さまとの会話力の未熟さを痛感致します。

お客さまのハードに響く会話力で自信を持って対応しているチェッカーの方はほんの少数ではないでしょうか。

通常のレジ対応(商品登録、金銭授受など)はある程度、固定スタイルがあり、それに基づきトレーニングが可能ですが、お客さまとの会話力は相手や場面によって対応が異なるため、実際にはどのようなトレーニングをしたら良いのかもわかりづらく、スキルアップが回りづらいように捉えていますか？

是非、このセミナーで自己の会話力の課題をみつけるとともに、磨きをかけていきましょう。以前私のセミナーにご参加くださった方、私のセミナー初参加の方など、向上力あふれるチェッカーの皆さまにお目にかかれることを楽しみにしております。

2017年6月28日(水) 10時~17時

会場 商業界会館2階セミナールーム

東京都港区麻布台2-4-9(日比谷線神谷町駅徒歩7分)
☎03-3224-7488

参加費 40,000円(税込) 定員 40名

※会場、カリキュラム構成は変更になる場合がございます

かまたくみこ：ステージャ代表。共立女子短期大学卒業後、ショールームコンビニオンとして日本電気株式会社に入社。当時日本一の総合ショールームにて、国内外VIPや一般ユーザーなどさまざまなお客様への対応を経験。その後コンサルタント会社の専属講師としてキャリアを積む。1997年、有限会社ステージャ設立、接遇・CSコンサルタントとしてサービス業を中心に、さまざまな階層・職種に研修を実施、現在に至る。スーパーマーケット、ホームセンター、ホテルなどの現場スタッフへの接遇指導は評価が高い。OFF-JTの集合研修だけでなく、職場実践型を取り入れ自ら現場に立ち、OJT指導も実施。結果につながる指導を目指し、独自の研修スタイルを展開している。

キリトリ線

「チェッカースタッフの会話力に磨きをかける!」セミナー受講申込書

DM

受付No.	参加者氏名	年齢	職場名(店舗名)と職位	企業名
				所在地(〒)
				TEL () FAX ()
申込担当部署・氏名(連絡先)			業種・業態	店舗数
				年商 店 億円

セミナーのお申込み方法 ■上記の申込書に必要事項をすべて記入のうえ、(株)商業界「教育企画部」宛にFAXしてください。FAX到着後、弊社からお電話の上、受講票と御請求書をお送り致します。送信後、5日以上たっても弊社からの連絡がない場合、受信できていない可能性がありますので、恐れ入りますがご一報ください。 *参加者が複数の場合は用紙をコピーして使用ください。 ●ご記入頂いた個人情報宛に、小社の各種案内をお送りすることがあります。送付を希望されない場合には、に印をご記入ください。 希望しない

◆お申込はファクシミリで **FAX.03-3224-7404** またはWEBから **http://www.shogyokai.co.jp/**

◆お問合せ先:株式会社 商業界「教育企画部」 〒106-8636 東京都港区麻布台2-4-9 TEL.03-3224-7488