

お客様が変わった！  
新たなアプローチを学ぶ

## 店長・エリアマネージャー必聴!! 《あなたのチームの元気づくりセミナー》

ここ数年Eコマースが大きく伸び続け、WEBでの買い物の機会が大幅に増加していますが、それでもお客様はお店に足を運んでくださいます。私たちはそれにどう応えることができるでしょうか。

このように購買環境が大きく変わったなかで来店されるお客様は、これまでとは違う心理を持った人たちであり、従来の発想やスキルでの対応はむずかしいのではないのでしょうか。

今回は、そのようなご来店者を新たなお客様と捉え、初回、2回目、3回目と段階的にアプローチしながら、最終的に自社ブランドの参加者になっていただくためのスキルを実践的に学ぶと同時に、お客様タイプの見分け方や対応方法、スタッフのやる気を育てる目標（計数）マネジメントなど、店長・エリアマネージャーが現場で使える技術を身につけていただきます。

講師は、昨年に続きチームビルドを実践的に教えてくださった藤永幸一氏。今年もご期待ください！

〈記〉

- と き／ 5月17日(木) / 6月21日(木) / 7月19日(木)  
各回 14:00～16:00 2時間 3回合計 6時間
- と ころ／ 中野坂上・日本専門店協会会議室  
東京都中野区中央 2-2-8 STN ビル 3 F (TEL: 03-5937-5682)
- 定 員／ 15名 (1社複数名受講可)
- 参 加 費／ Aコース(連続受講) 3回・1名: 15,000円(税別) [一般 21,000円(税別)]  
Bコース(単発受講) 1回・1名: 8,000円(税別) [一般 12,000円(税別)]
- お支払方法／ 申込受付後、受講票・会場案内図とともに請求書をお送りいたします。  
5月10日(木)までに請求書記載の口座にお振込みください。
- お 願 い／ 一度お申込み・ご購入いただいた参加証のキャンセル・払い戻しは勉強会中止の場合を除き、いたしかねますのでご了承ください。

### 研修講師：藤永幸一氏プロフィール

東京都出身。1978年(株)鈴屋入社。各店店長を経験後、子供服NU事業部長として最高益を達成。鈴屋事業本部商品部長として本部統括MD&店舗マネジメントシステム構築。鈴屋事業本部パチカル事業部長などを歴任。(株)藤井 GUESS ブランド事業部長を経て、2000年(有)レックス設立。サンエーインターナショナルをはじめ多くの企業やSCでリテール現場の活性化コンサルティング&教育にあたっている。

日本専門店協会・事務局宛 (FAX 03-5937-5683)

M

店長・エリアマネージャー必聴！ あなたのチームの元気づくりセミナー 参加申込書		
貴社名		
住所	〒	
ご担当者	部署・お役職	ご氏名
	TEL ( )	FAX ( )
ご参加者	お役職	ご氏名
		Aコース Bコース(1 2 3)
	お役職	ご氏名
		Aコース Bコース(1 2 3)
	お役職	ご氏名
		Aコース Bコース(1 2 3)

【各回の内容】

**5月17日 【自信を持たせる「サンクス・カード」MG】 新規のお客様の買上率UP**

1. 知識編 : 今どきの購買環境の変化とお客様の心理変化  
⇒ 従来の発想&スキルは通用しない
2. スキル編 : たった5つを押さえれば大丈夫  
⇒ 好感度を上げる「基本」をつくる
3. MG編 : 「サンクス・カード」を活用する7ポイント5チャンス  
⇒ 認める・受け入れる超実践法！

《参考項目》 リアル店舗とネットの競争から融合へ／スタッフの役割の変化  
「褒める」よりも「感謝」が大切／心理的安全性  
ウェルカムアプローチ&カムアゲインクローズ 他

**6月21日 【心を開かせる「タイプ別」MG】 2度目のお客様の買上率UP**

1. 知識編 : タイプ別リレーション構築  
⇒ マネジメントの「意味」理解
2. スキル編 : タイプ別接客攻略法  
⇒ 「好感度」アップの接客術
3. MG編 : タイプ別マネジメント  
⇒ 歩み寄る超実践法！

《参考項目》 コンディション(アイコンタクトポジショニング)づくり／タイプ別の特徴と対応  
男女の差異／コーチングスキルの応用／フロー状態 他

**7月19日 【やる気にさせる「目標(計数)」MG】 顧客のブランド参加率UP**

1. 知識編 : 売上の客別構成比率分析と販売戦略  
⇒ 計数分析フィルター
2. スキル編 : 顧客をブランディングに参加させる  
⇒ 5感ブランディングと顧客の相関性
3. MG編 : 本当の計数目標マネジメント  
⇒ チャレンジを具体化できるか？

《参考項目》 目標管理とプロセス管理／ブランディングとトレンドサイクル  
計数の捉え方、使い方／グラフの活用(図式化、可視化) 他