

第23回SC接客ロールプレイングコンテスト 東北支部以外の方のご参加も歓迎します!!

【10月3日開催】東北支部接客ロールプレ研修会のご案内

SC接客ロールプレイングコンテスト東北大会（11/1・2）に向けて

- ①11月1日・2日に開催される日本SC協会東北支部主催「SC接客ロールプレイングコンテスト東北大会」に向け、大会出場者（館内大会突破者など）を主な対象に、東北大会に臨むためのロールプレ練習のポイントを説明します。
（出場者以外のご参加も大歓迎！！）
- ②昨年の東北支部代表者で全国大会でも優勝された三浦様（お茶の井ヶ田 喜久水庵 セルバ店）による模範演技を実施します。
- ③日頃の店頭でのトレーニングを、より効果的なものとするためのポイントも解説します。
※その他、SC接客マイスター検定試験についても説明します。



○参加のおすすめ○

東北支部接客ロールプレ研修会は、SC協会東北支部主催「SC接客ロールプレイングコンテスト東北大会」の事前研修を兼ね、接客技術により磨きをかけていただくことを目的に実施致します。今回は、顧客満足・顧客感動向上をテーマに、人材育成やブランディングを軸として、100社を超える企業様のコンサルティング・研修事業を展開している株式会社JTBコミュニケーションデザインの内倉広輔先生をお招きし、講演とロールプレイングの2本立ての研修を行います。SCのショップスタッフの方に“接客の大切さ”を学んでいただくとともにご自身の販売力に気づき、さらに磨きをかけていただく良い機会です。ご多用の折とは存じますが、多数のご参加をお待ちしております。

一般社団法人日本ショッピングセンター協会

東北支部長 高橋 祥元（協同組合江釣子ショッピングセンター 理事長）

期日：2017年10月3日（火）14:00～16:00

会場：ヒューモスファイヴ（HUMOS5）

「8F貸会議室大（Aホール）」（JR仙台駅西口下車徒歩1分）

仙台市青葉区中央1丁目10番1号 / TEL: 022-221-6265

アクセス：<http://www.sendai-kaigishitsu.net/access/>



●開催要領●

1. 参加料 会員 = 4,000円 会員外 = 5,500円（ともに税込価格）
2. 申込方法 裏面の申込書に必要事項をご記入の上、**本部事務局宛にFaxで**ご送付ください。
3. 申込締切 **2017年9月27日（水）**
4. 参加料納入方法 請求書到着後、下記指定銀行宛、手数料を貴社ご負担の上お振り込みください。

一般社団法人日本ショッピングセンター協会【シャ）ニホンショッピングセンターキョウカイ】
みずほ銀行 虎ノ門支店（普通）No.2670664

◆銀行が発行する振込受取証をもって当協会の領収書にかえさせていただきます。

◆開催間際のキャンセルにつきましては下記の割合で料金を頂きますので、予めご了承ください。

9/26（火）～10/1（日）：正規参加料の50%、10/2（月）以降：同100%

5. お問い合わせ先

東北支部 協同組合江釣子ショッピングセンター 平藤（ひらふじ）（TEL.0197-65-2511）

本部事務局 一般社団法人日本ショッピングセンター協会 東京都文京区後楽1-4-14

後楽森ビル15階 東北支部担当 金田・村松（TEL.03-5615-8531 FAX.03-5615-8539）

◆申込書到着後、請求書と受講証をお送りいたします。申込書送付後、しばらくしても受講証が届かない場合は、ご連絡ください。また、万一お振り込み後に請求書が届いた場合はご容赦ください。



一般社団法人
日本ショッピングセンター協会 東北支部

日本SC協会/東北支部 ロープレ事前研修会 プログラム

■2017年10月3日(火) ■受付 13:30より

【開講あいさつ】 14:00~14:05

一般社団法人日本ショッピングセンター協会
東北支部 副支部長 橋本 啓史 氏
(仙台ターミナルビル株式会社 SC事業本部取締役本部長)

【研 修】 14:05~16:00

1. オリエンテーション

2. SC接客ロールプレイングコンテスト大会とは

3. 実践研修

講師: 株式会社JTBコミュニケーションデザイン 内倉 広輔 氏
* 内倉氏のプロフィールは右記の「講師プロフィール」をご参照ください

- 1) お客様から信頼を得る基本スキルの確認
①身だしなみ②基本的な所作・動作③言葉遣い
④3つのキク(聞く・聴く・訊く)
- 2) RP大会における商品選品方法の助言
- 3) お客様との距離感を縮めるファーストアプローチ
- 4) お客様に“伝わる”伝え方
①ワンセンテンスワンメッセージ
②3つの訴求(特徴・比較・想い)
- 5) お客様の本音を“洞察・察知”する
①“観る”ことの重要性
②お客様から寄せられるヒント
③お客様タイプに合わせた対応
- 6) 購買意欲を高める応酬話法、クロージング
①小さなYesを重ねる
②購入後のイメージ・メリット提供

研修には、売場のおすすめ商品1点(飲食・サービスの方はメニュー、チラシ、パンフレット、プライスカード等)をお持ちください。

※全項目において、講師説明およびトレーニングを実施します。

4. 第23回東北支部代表者による模範演技

全国大会(食品・飲食・サービス部門)優勝
お茶の井ヶ田 喜久水庵 セルバ店 三浦 紀映 氏

5. ロールプレイングの実践

実践研修・模範演技を参考に、受講生に実際に演技をおこなっていただいた後に、講師の先生からアドバイスをいただきます。

<講師プロフィール>

株式会社JTBコミュニケーション
デザイン
HRソリューション事業部
ホスピタリティマネジメント局
局長 兼 チーフコンサルタント
内倉 広輔 氏

人材派遣業界にて、様々な業界に対する営業や、派遣社員の採用、教育に携わったのち、営業責任者、代表取締役としてトップマネジメントに従事。

その後、JTBグループに転じ、HRコンサルタントとして、組織の活性化、販売力・営業力強化、組織活性化などをテーマにJTBグループ内はもちろんのこと、様々な業種・業界の企業様へコンサルティングを実施。

2009年に社内外での知見を整理し、ロイヤルカスタマーを増やすための独自のメソッドを活用した「ホスピタリティマネジメント事業」を立ち上げ。顧客満足・顧客感動向上をテーマに、人材育成やブランディングを軸として、100社を超える企業様のコンサルティング・研修事業を展開。局長として、事業のマネジメントに携わる一方で、現在もチーフコンサルタントとして、現場の最前線で業務に取り組み、企業様の価値向上の支援を行っている。

※やむを得ない事由により、講師・時間割・講演内容等を変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

申し込み先: FAX. 03-5615-8539

2017年 月 日

東北支部 ロープレ事前研修会/参加申込書

企業・団体名: _____ 担当者名: _____ 部署: _____

住所: 〒 _____ Tel. _____

E-mail: _____ @ _____ Fax. _____

| 受講者名 | 部署・役職 | 店名(業種・業態) |
|------|-------|-----------|
| | | |
| | | |
| | | |

* 振込銀行名: _____ 銀行 _____ 店から みずほ銀行 虎ノ門支店銀行(協会指定)へ _____ 月 _____ 日振込予定

* 多数でご参加の場合は、別紙に所定の事項をご記入の上FAXにてお送りください。

【個人情報利用について】当協会は、今回取得します皆様の個人情報を主に「研修会」を実施するために利用します。その円滑な実施のために名簿を作成して、参加者や講師に配布します。詳細は当協会ホームページをご覧ください。<http://www.jcsc.or.jp/>