

社員による社内研修ができる仕組みを創ります！

教え方を
教えます

～社員がトレーナーとなって、
一流の販売員を育み、一流の販売現場を創る～

販売トレーナー育成プログラム

研修カリキュラム&社内資格制度導入のご案内



人財創造経営コンサルティング 株式会社 S・Yワークス

これからは**人財**が**育つ仕組み**を**創る**時代へ

これからは、いかに人財を育てることができるかが、企業の成長に大きく関係します。

特に、現場で働く人の質が企業の評価を決定づける要因となる中、「良いと思うことは即実行する」「正しくないことは即修正する」といったスピードが、企業の品質を決定付けます。

「販売トレーナー」の育成によって、現場力を高めて頂いた企業様から、多くの成果の報告を頂いています。
トップが理想とする販売現場を創る、お手伝いをいたします。



株式会社 S・Yワークス 代表取締役 佐藤芳直

社内で販売研修&指導ができる**人財**を育てます

社内研修講師(トレーナー)として修得して頂くスキルとマインド

◆接客の基本を徹底的に修得

自らがモデル販売員となるために、接客の基本を徹底的にお伝えいたします。一流の販売員になるためのマインドとスキルの両方を身に付けていただき、人間としても一流を目指します。

◆売上を上げる販売手法の修得

一流の販売員とは、お客様に喜んでいただき、売上を上げることのできる販売員です。売上を上げるための販売についても学んでいただきます。

◆人を育てるコミュニケーション力とリーダーシップの修得

トップの思いを現場で具現化できる力を身に付けていただきます。そして、やる気の出る言葉のかけ方や分かりやすい伝え方の実践ノウハウをお伝えします。

効果

TOP(社長)が理想とする販売現場を創り上げるために、
現場で実践的に教えることのできるトレーナーが育ちます。

自社の研修講師やトレーナーになるためには、まずは自社が求めるモデル販売員になることが前提です。自社のモデル販売員が研修を行うことで、トップが描く人財や理想の販売員像を共有できることが、社内での販売研修に期待できることです。

店舗での販売指導が、店舗品質を高めます

- ☒ 自店の販売力の強化を図りたい企業
- ☒ 販売員たちのキャリアプランと目標を明確にしたい企業
- ☒ 社員が講師となって、自社流の社内研修をしたい企業
- ☒ 店舗が複数あり、臨店による販売・接客指導を同時にできない企業
- ☒ 会社が成長期にあり、新しい販売員の大量採用をしている企業
- ☒ 店長のレベルアップを図りたい企業

「販売」の
価値を高めた
企業に
お薦めです！

■研修を実施されたお客様からの声

TTCグループ様

「お客様感動創造」という経営理念の実現を目指す上で、一流の販売現場を創り上げる事は、経営にとって重要課題であります。

お客様はそのお店の評価を下限のレベルで評価することを教えて頂きました。

「100 - 1 = 0」の法則があるように、たった1人の販売員さんが挨拶が出来ない、満足のいく接客が出来ないとお客様から見放されてしまいます。

この研修はまず自分が一流の販売員として接客をできるようになる、そして更に、自分がリーダーとして、トレーナーになり、志、スキル、ノウハウを身につけ、教育ができるようになる実践型研修です。

このような社内研修をして頂き心より感謝申し上げます。



代表取締役 河越康行様

～ 研修風景 ～



～ 研修担当者からの声 ～

Q. 研修を6年間続けられましたが、研修を始めたきっかけを教えてくださいませんか？

小池様：新店オープンが相次ぎ、新店舗の販売員さんを教育することができないため、各店舗において**教育ができるトレーナーの育成と既存のパートナーさんの販売力アップ**を目的に研修をお願いしました。

Q. 研修を始める前と、今ではどんな変化がありましたか？

小池様：自分が学ぶだけでなく、**メンバーを巻き込んで自らがトレーナーとして、どのように後輩やパートナーさんに教えていくか**を学び、自信を持って教えられるようになっております。
そして、トレーナーとしての意識が高まり、本人の成長のみならず、後輩、パートナーさんの人財育成に貢献しています。

木村様：研修を始める前は、**自分がお客様に感動して頂くか、接客するかというところで止まっていた**が、「自らがトレーナーになる」ということをテーマに研修を行っていますので、**自分だけができるのではなく、どう教えるか、店舗全体でどういうふうに取り組んでいくか**という視点を持つようになったと感じています。



株式会社 TTC
総務部 部長
小池幸子様

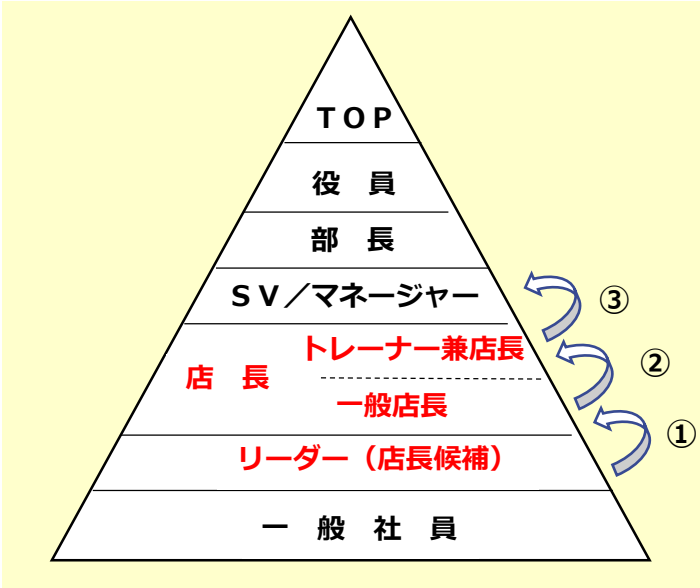


株式会社 ENPLUS
代表取締役社長
木村仁美様

本研修の受講生の中から、エブゼクティブトレーナー2名、トレーナー7名が任命されました。
通常業務同様、販売トレーナーとして社内販売員研修や店舗内指導においても活躍中です。

■「販売トレーナー」制度・導入に向けて

＜販売トレーナーの位置付けとキャリアプラン＞



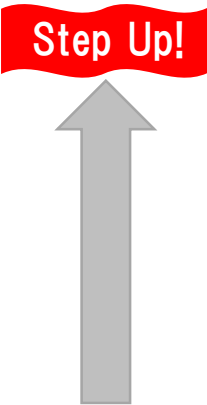
「販売トレーナー制度」を導入することで、

- 1) 感動を創造するおもてなし
- 2) 売上を上げる販売力
- 3) 人を育てる力

の3つを高めて頂くことができます。

そして、販売現場に在籍する店長や販売リーダーが「販売トレーナー」の役割を担うことで、販売対応における即改善・即修正・即実行が可能となります。

このスピードが店舗品質を決めると言っても過言ではありません。



トレーナー兼店長	・販売トレーナー研修にて、接客の基本とトレーナーとしてのスキルとマインドを修得済み。 ・販売現場でトレーナーとして接客指導を実践、成果を出している。 ・次の店長(候補)となる人財も育ててきている。
一般店長	・販売トレーナー研修に参加して頂くことで、接客の基本とトレーナーとしてのスキルとマインドを修得 ・販売現場で、トレーナーとして接客指導を実践。
リーダー (店長候補)	・販売トレーナー研修に参加して頂くことで、接客の基本とトレーナーとしてのスキルとマインドを修得

「販売トレーナー」になるために修得して頂きたい2つの基礎スキル

販売スキル	トレーナースキル
■ 基本接客 ■ 言葉づかい ■ 声の大きさ ■ 笑顔、表情、立ち居振る舞い ■ アイコンタクト ■ 販売6ステップ ■ 試食のおすすめ、セールストーク ■ 売場づくり ■ 5Sの徹底 etc.	■ 朝礼の実施 ■ 朝礼トレーニングの進め方 ■ 店内での接客指導 ■ 部下のモチベーションを高める話し方 ■ リーダーシップ ■ 理念の咀嚼 ■ プレゼンテーション力 etc.

“実践トレーニング”に重点をおいた6回の研修

■テーマ別・カリキュラム例とその目的（※カリキュラムは、御社のご要望に合わせてお創りします）

カテゴリー	研修内容		修得して頂きたいこと
Ⅰ．基本接客編	1	①接客の基本 ～身だしなみ、立ち居振る舞い、お辞儀、笑顔 ②接客9大用語 ③発声トレーニング ～声のトーン、声の大きさ ④美しい姿勢と動き、アイキャッチ	◆接客＆販売の 基本行動の修得
	2	①販売の6ステップの熟知とその実践 ②お客様との距離感を縮める接客と声かけ ～カゴ出しとお渡し時の声かけ ～包装時、お渡し時の気配りの声かけ	
Ⅱ．販売力編	3	①売上アップに実現する販売手法の修得と実践 ～試食のおすすめの仕方、声かけ ②売上に繋げるセールストークの実践 ～お客様に自社の商品を知って頂くために伝えること ～迷っているお客様との会話	◆売上アップに貢献する 販売手法
	4	①販売の6ステップ・上級編 ～モデル販売員が実践する販売6ステップの研究 ～お客様が買いたくなる販売6ステップの実践 ②朝礼トレーニング ～朝礼の進行と朝礼時の販売トレーニングの実施	
Ⅲ．トレーナー編	5	①接客の基本の指導法 ②研修の進め方、アドバイスの仕方を修得する ～現場（店舗）での研修を円滑に進めるための手法 ②やる気を出させるマジックワードの使い方 ③“できない”販売員への教え方 ※部下への的確なアドバイスの仕方を修得する	◆人財を育てるための コミュニケーション力
	6	①自社の経営理念を現場に浸透とその伝え方 ～現場の行動レベルに落とし込んで説明するコツ ②現場で行う販売力アップのための研修手法 ～全員を巻き込み、全員に当事者意識を持たせる ～厳しく、楽しく盛り上げて、やる気にさせる ～初心者でもわかる教え方 ※実際に研修のロールプレイングをして頂きます。	

■本研修は、上記3テーマを2コマずつの6回シリーズを基本にしています。

受講人数によっても異なりますが、1回の研修は4～5時間程度となります。（講義2時間、実践が2～3時間を予定）また、御社との打ち合わせの上、カリキュラムの詳細等を決めてまいります。

■「資格試験」の実施については、御社のお考えに合わせて構成いたします。（※但し、別途企画となります）

■【必須企画：販売現場の事前調査】

研修に入る前に、自店の販売現場を調査をして、販売風景を映像で撮影いたします。（研修での教材にします）

■【オプション企画：個別指導】

研修で学んで頂いたことの現場での実践度のチェックや現場でのトレーニングの個別指導に関しては、別途企画で承っています。

本研修のテキストは、御社の社内研修としても活用できるように作成いたします。

<販売トレーナー資格制度導入に向けた実施事項> ※オプション企画

販売トレーナーを社内資格として導入することも可能です。

「販売トレーナー」資格制度導入の 3つの効果

- ① 「販売トレーナー」資格を目指す方々の接客レベルや理念理解度を高めている
- ② 幹部クラス、本部スタッフも含めて全社員がゴールド取得を目指して、試験に挑戦している
- ③ 社歴に関係なく資格試験の受験ができるため、若手社員のモチベーションアップになる

御社が理想とする「販売トレーナー」としての基準を明確にし、「販売スキル」と「トレーナースキル」、御社の人財としての条件（マインド）の3つを軸に資格試験を構成いたします。

<販売スキル試験・点数基準(例)>

笑顔	S	口角が上がり、目じりが下がった優しく自然な笑顔が、いつでも誰にでもできている。アイコンタクトもしっかりできている。
	A	SとBの間。
	B	口角が上がった笑顔でお客様に接客ができている。また、接客をしていないときでも、常に口角が上がり、笑顔の表情で仕事をしている。
	C	BとDの間。
	D	笑顔がない。
立ち居振る舞い	S	お店での歩き方、立ち方、お辞儀の仕方、商品を指す時の指先など美しい立ち居振る舞いができおり、誰が見ても接客のプロだと一目でわかる立ち居振る舞いである。
	A	SとBの間。
	B	お店での歩き方、立ち方、お辞儀の仕方、商品を指す時の指先、二つひとつの動作を意識しており、美しい立ち居振る舞いができている。
	C	BとDの間。
	D	歩き方、立ち方、お辞儀の仕方など一つひとつの所作を意識していない時が見受けられる。
動作	S	大きな声での挨拶や返事、キビキビとした動きがいつでも誰にでもできており、周りの雰囲気良くし、他の人たちにも元気を与えることができる。
	A	SとBの間。
	B	大きな声での挨拶や、返事ができており、受け答えもハキハキしており、元気な印象をお客様に与えることができる。
	C	BとDの間。
	D	悪い。

- ・採点は各項目で5段階の評価
- ・目指すレベルは高く、「S」基準が販売トレーナーとしての条件

評価	レベル	点数
S	自店が目指すレベル	4点
A	「S」と「B」の間のレベル	3点
B	自店では最低ここまでではやってほしいレベル	2点
C	「B」と「D」の間のレベル	1点
D	これだけはやってほしくないレベル	0点

<販売スキル試験・内訳(例)>

試験内容	採点	内容
①接客ロールプレイング	60点	1)好感度 2)コミュニケーション力 3)販売力 各5項目
②理念	30点	自社の理念についての作文（400字以上・30分間）
③全体評価	10点	日常の業務に対する姿勢、実績を考慮して評価（加点）

ランク	合格点
1級	・販売スキル試験 95点以上 ・販売スキルの全てがSランク以上
2級	・販売スキル試験 80点以上 ・販売スキルの全てがAランク以上
3級	・販売スキル試験 70点以上 ・販売スキルの全てがBランク以上

➡ 「販売トレーナー」資格

➡ 二次試験・面接へ

※まずは販売スキル試験で2級以上を取得すること！（基本ができていることが前提）
※2級以上の取得者（＝販売スキルが高いと評価）が「販売トレーナー資格」二次試験の受験権利を獲得！

■担当コンサルタント



2006年4月、(株)S・Yワークスの創業と同時に入社。菓子業界をはじめ、日本茶専門店、飲食店、食品製造小売業といった“食”の業界を中心に経営のアドバイスおよび現場の業績向上コンサルティングを行う。
女性の視点から見た業態開発・商品開発・地域一番店づくりを得意とし、提案した商品がヒットとなるという成果を上げている。
また、「生涯顧客づくり」をテーマに、お客様との関係性を強め、自店のファン客を創るためのコンサルティングおよび現場スタッフの育成に力を入れている。
最近では企業品質を高めるための店長、販売リーダー育成研修、取引先への提案力を高める営業マン研修を多く手掛けている。
著書：『はじめよう！お菓子の店』（同文館出版）

経営コンサルティング本部

取締役 経営コンサルタント **福地 千里**



菓子業、飲食業などの業種のコンサルティング現場を経験。

「販売・接客」を研究テーマとし、全国繁盛店の販売員からトップクラスの接客術、情報を収集。誰でもお客様に愛される接客術が身に付く独自の手法を確立した。

現在は、小売業・飲食業のみならず、幼稚園・保育園などからも研修の依頼を頂いている。

また、現場でたくさんの働く女性と関わることで得た経験から、最近ではそこで働く社員がよりイキイキと幸せに働ける社内体制づくりも行っている。

特に、経営者の考え方を現場に落とし込む理念ハンドブックである「良い人材が育つ文化をつくるフィロソフィーBookづくり」を得意とする。

経営コンサルティング本部 チームリーダー

販売トレーナー **玉虫 祥子**

■研修に関わる費用

販売トレーナー育成研修（全6回）

1,800,000円（税別）

※1回当たり **300,000円（税別）**

※上記料金を通常料金となっておりますが、御社のご都合や考えに合わせて、研修カリキュラムや頻度(回数)を組み立てます。

※カスタマイズ（個別対応）で研修の詳細を提案いたしますので、ご遠慮なくお問合せください。

【オプション研修】個別販売研修費用

1日1店舗 100,000円（税別）

2店舗以上場合はご相談頂いた上、お見積りをお作りいたします。

【補足事項】

※研修、調査、販売指導で発生する旅費交通費は実費を別途請求となります。

※調査で発生する自店商品購入費用は別途請求となります。

※全て税別で記載させて頂いております。

※2020年6月作成のご案内です。

■「販売トレーナー」資格制度の導入に関するコンサルティング

別途企画として、ご要望に応じた個別での支援内容・費用・期間をご提示致します。

（お気軽にお問合せ下さい）

株式会社S・Yワークス（担当：福地、玉虫）

TEL: 022-722-2007（平日9:00～17:30）

E-mail: chi-sa@syw.jp（福地）

〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1丁目2-25 仙台NSビル8F URL: <http://www.syw.jp>





人財創造経営コンサルティング