

# 製菓製パン業 人材化研修

Produce by S・Yworks

【対象】 販売社員



- ▶ 基本から応用まで、**製菓製パン業に特化**した S・Yワークスだからお応えできるプログラムです。
- ▶ **助成金を利用し企業負担を抑えて**実施が出来ます。



# 恋する未来を育もう。

成長のヒントは、  
一歩踏み出したところに。

ここで買い物して良かった！  
そう感じる理由は为什么呢？

おいしい商品を買えたから  
贈りものをした人に喜んでもらったから  
販売員さんが親身になって一緒に選んでくれたから  
心地好い、感じの良い接客を受けたから...

様々な理由があると思います。

ずっと頭の中に残っているエピソードには、  
いつも人の存在はあるように思います。

なぜなら、  
“感動”は、  
人の手によって生み出されるからです。

そこで働く人が輝けば  
お店も輝き、その輝きは必ず  
お客様にも伝わるものです。

人を育てることこそ、これからの時代において  
とても大事な一手となります。

その一歩を今、踏み出しませんか？

# 企業を支える「人財」を育てよう

## “人”が“価値”をつくる時代

私たちS・Yワークスは、店舗の役割とは、ただモノを売り買いする場ではないと考えています。

店舗とは、お客様と良い関係（良い記憶）をつくる場であると考えています。

現代社会は、商品を簡単にECで購入でき、わざわざ店舗で買わなくてもよい状況になりました。

店舗って必要なの？

販売現場で働く人たちの仕事はなくなるの？  
そんな議論が聞こえてくる時代です。

だからこそ、思うのです。  
ここで買い物して良かったという記憶の大切さ。  
私たち地域にこのお店があることの幸せ。

この仕事に携わり働く全ての人に誇りを持ち  
輝く人になっていくことこそ、これからの時代  
製菓製パン業の私たちにとって  
とても大切なテーマであると考えています。

株式会社 S・Yワークス  
製菓製パン業向け研修 担当  
佐々木瑛理

# promise

S・Yワークスの研修では受講者そして企業の皆様に対して  
5つのお約束を致します。

- 1 私たちは経営者のヴィジョン(こう在りたいと願う姿)を共有します。
- 2 受講者の強みを伸ばし、成長プロセスのお手伝いをします。
- 3 自ら考え行動することの出来る自発する集団へと導きます。
- 4 そこで働く人で違いをつくるための価値づくりをお手伝いします。
- 5 業績の改善をお約束します。

こんなお悩みございませんか

- 社員の接客スキルを上げ売上アップさせたい
- お客様から愛される接客マナーを身につけたい
- お客様が感動するおもてなし方法を知りたい
- お客様にファンになって頂けるお店にしたい
- 何度もご利用頂くリピーターを増やしたい
- 商品をご紹介してもお買い上げ頂けない
- お客様との会話が續かない
- 意識の低いスタッフにプロ意識を持たせたい
- 接客がマンネリ化している
- 接客スタッフのチームワークをよくしたい
- クレーム対応に強い不安がある
- 思いつくことはやったが業績が上がらない

研修後こんな効果が期待できます！

- 個人の強みを発揮し、いきいきと接客できる
- 一流の接客マナーが身につく
- お客様の期待に応えるおもてなしが出来る
- お客様に愛され、強いファンになって頂ける
- 商品の良さをお客様に届けることが出来る
- 売り込まずに喜んでお買い上げ頂ける
- 何度も通いたくなるお店になれる
- 真のニーズを引き出せるようになる
- またあなたに接客してほしい！と思われる
- 男性・女性それぞれへの効果的な言葉が分かる
- クレーム対応が身に付きより良い接客になる
- 他店との圧倒的な差別化ができる

# 現場で働く人が変わると、 業績が改善され売上アップに繋がる。

“人”の育成に力をいれている企業が  
これからの時代の一流一番店になる。

これからの時代は増々少子高齢化、デジタル社会化が進みます。  
避けようのない、

少子高齢化による商圈の縮小...

AIの台頭やコンビニエンスの品質強化によって  
新規顧客の獲得は駅交通や都心部以外は困難に...

だからこそ、現場で働く一人ひとりに売上(顧客)をつくるスキルが求められます。

- 一人の顧客当りの年間来店頻度(買上頻度)120%化
- 来店時の次回来店提案力の向上でリピーター化
- 現場プレゼンテーション力アップによるファン客化 ...等

基本として身につけなければいけないスキルは同じですが、例えば、接客販売力にしても、  
業態で求められることは異なります。

あなたの企業の展開する業態によって、身につける力は違ってきます。

## 地域密着型 路面店



求められるスキル

接客マナー

コミュニケーション

提案力

## 百貨店



求められるスキル

接客マナー

コミュニケーション

おもてなし

## 駅・空港 ターミナル型



求められるスキル

接客マナー

プレゼン力

# 私たちの研修の特徴



## 助成金対象

この研修は助成金の対象となります。そのため費用を抑えて実施することが可能です。

※助成金利用の場合  
必要手続きがあります。



## 業界実績NO.1

講師陣は豊富なビジネス経験と講師経験を併せ持っています。業績にも直結することで研修満足度は高水準を実現しています。



## サポート体制

研修に向けた事前のミーティングや振り返りサポートなど経営者様・人事担当者様の理想を共有してすすめていきます。

## ◆この研修を受講すると習得できるスキル◆

～受講すると必ず習得できる3つのこと～

Point

1

### 販売現場の**基本品質**を高める

- ① 第一印象で全てが決まる！【ファーストコミュニケーション】
- ② 6つの購入までのステップの質化【圧倒的品質による信頼性】  
Step1:おもてなし Step2:私を知って！ Step3:体験してみよう Step4:個別対応&マイエピソード Step5:正確性×スピード Step6:また来たい！

Point

2

### ヒアリング・傾聴そして**提案力**を高める

- ① まずは“きっかけ”をつくろう！試食以外の話しかけるきっかけとは？
- ② ヒアリングをする時の3つの条件とは？希望を引き出すコツを伝授。
- ③ 提案のコツはこの5STEPで決まる！

Point

3

### **会話力**を高めて**関係性**を築く

- ① 目の前のお客様にファンになって頂く！完全個別化の実践
- ② 年代・性別によって異なる、会話のポイントとは？
- ③ 店舗におけるお客様とのコミュニケーションの実例を公開！

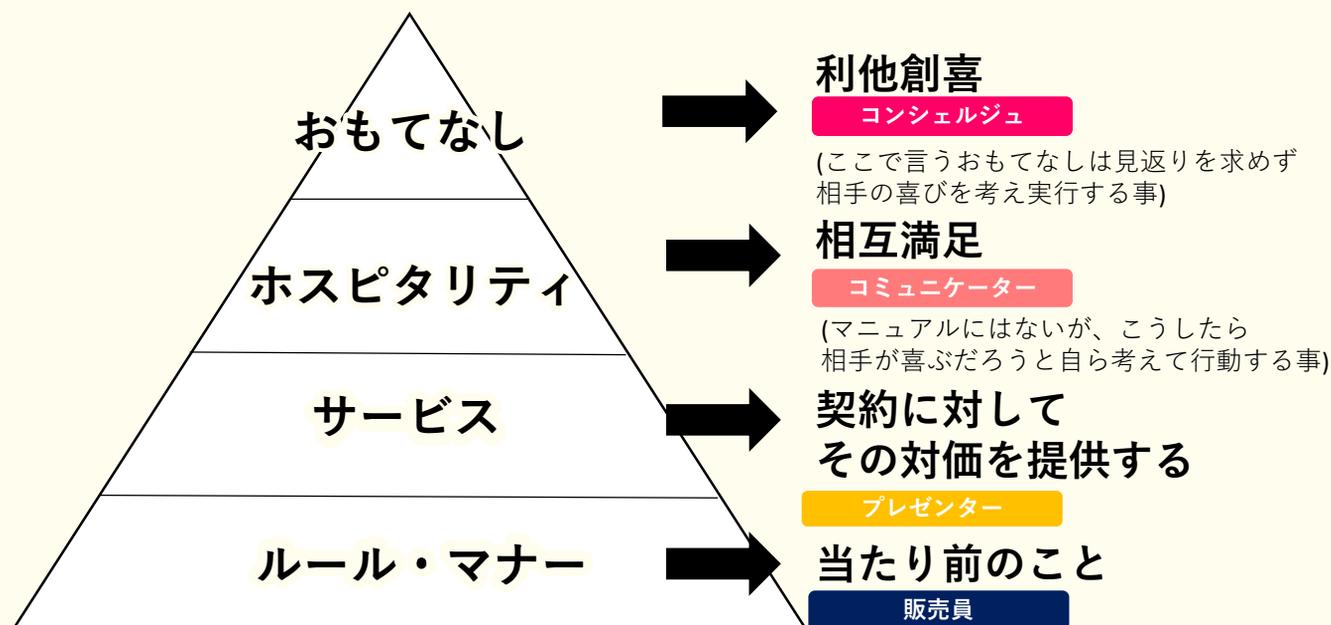
# これからの時代に求められる 販売現場の在り方と目指すレベルを 明確にしましょう。

その時代によって求められる価値は変化していきます。  
今の販売現場の在り方そしてそこで働く人の意識をどうでしょうか？  
改めてこれから重要になることを理解し、自社のベクトルを明確にしていまいりましょう。

	これまでの販売現場の在り方	これからの販売現場の在り方
店舗の役割	モノを売り買いする場	良い記憶をつくる場
体制	本部主導型 (受動的)	現場主導型 (主体的)
販売	対面販売	側面对応
売場	ボリューム・面的を基本に 他店舗へ同一展開	1店舗1コンセプト型 タッチポイント強化型売場
企画	商品訴求・売上創造	顧客交流拠点としての機会
トーク	セールストーク (売るための会話)	コミュニケーショントーク (関係づくりのための会話)

## 現場を、接客を良くしたい！

～目指すレベルはどこでしょうか？～



# どんな風に働いてほしいですか？

自社らしさを最も表現できるものを選び、研修で

	販売員	プレゼンター
役割	モノを売る人	物語を売る人
タイプ	マニュアル的接客 <small>ご来店いただいたすべてのお客様に、 均一的に満足をして頂く接客</small>	オンリーワン接客 (自ら考え、言葉にする)
提供する価値	機能価値	体験価値
伝える事	可視的情報がメイン (商品知識・熨斗などの サービス知識)	商品が出来るまでの プロセスを伝える
接客姿勢	受動的	能動的
必要スキル	セールストーク力 (モノを売る力)	プレゼンテーション力 (伝える力)



受講研修

## 「接客基礎研修」

Goal

- 販売員としての基本的な心構え
- 接客の基本マナー
- 接客の基本の流れ【6ステップ】

## 「提案販売力研修」

- おすすめをする提案力
- 押し売りではなく、お買い上げ頂く術
- プロセスを伝える力

落とし込みをしていきましょう！

コミュニケーター	コンシェルジュ
顧客との繋がりをつくる人	企業理念を実践し 顧客との関係性を築く人
ホスピタリティ接客 「あなたに会いに来た」と言って頂く お客様をつくれる接客	おもてなし接客
記憶価値	信用価値
商品物語・情熱・ お菓子のある暮らしの 楽しさ	+企業理念 ※コンシェルジュは左記の全ての事が 提供できるスペシャリストである。
寄り添い型	全体善・心配り
個別対応力 コミュニケーション力 (関係性を築く力)	完全個別対応力 マネジメント力

## 「コミュニケーション研修」

- 伝える力・聞く力
- 関係性を築く言葉と態度
- お客様目線にたつスキル

## 「おもてなし研修」

- 企業理念を理解し現場で実践する
- 一流のおもてなし【完全個別対応】
- マネジメント力

# START

まずはここから！

## 接客基礎研修

販売員

対象

全販売員 入社1～3年目  
パート・アルバイト

販路

全販路

習得スキル

### 接客マナー（社会人のキホン）

- ①第一印象を磨く
  - ・笑顔
  - ・身だしなみ
  - ・立ち居振る舞い
  - ・言葉遣い
- ②接客用語

### 接客の流れ～6ステップ～

接客の流れ6ステップの理解  
ステップ1：待つ  
ステップ2：お出迎え  
ステップ3：応対  
ステップ4：お待たせ  
ステップ5：お手渡し  
ステップ6：お見送り

- 確認テスト受講(筆記&実技)  
※希望制でテストも実施します。

## 提案販売力研修

プレゼンター

対象

入社4～6年目  
副店長・新人店長クラス

販路

交通系（駅・空港）  
百貨店

習得スキル

提案力  
(プレゼン)

- ①商品提案
  - ・商品のおすすめトーク
  - ・商品説明にあった振る舞い
  - ・商品を表現する話し方
  - ・商品の魅力を表現するお店づくり
- ②臨機応変な対応
  - リピーターをつくる提案とは
  - ・顧客情報の活用
  - ・+αのコミュニケーション
  - ・継続した関係性構築(手紙等)
  - ・次の来店へのアプローチ

ニーズの把握

- ①ニーズの把握
- ②質問力
- ③セールストーク  
(売る力=提案力)を身につける
- ④話し方を身につける

- 確認テスト受講(筆記&実技)

# コミュニケーション研修

## コミュニケーター

対象

入社8年目以上  
店長・エリアマネージャー

販路

地域密着型路面店  
百貨店

習得スキル

## コミュニケーション力を身につける

- ①積極的傾聴  
[傾聴で用いる代表的なスキル]
- ②質問力  
[相手のニーズを引き出す質問]
- ③分析力  
[相手の好みを知る]

## マニュアルではない対応 [個別対応]

- ①目の前の人に合わせた会話  
・男性客への対応  
・女性客への対応  
・年齢別の対応
- ②ファンをつくるための  
コミュニケーショントーク

## 接客マナーの極上化

- ①第一印象の磨き方
- ②言葉づかい
- ③立ち居振る舞い

確認テスト受講(筆記&実技)

# おもてなし研修

## コンシェルジュ

対象

入社9年目以上  
部長・幹部クラス

販路

地域密着型路面店  
百貨店

習得スキル

## おもてなし

- ①お客さまの立場のおもてなし  
おもてなしのマインド
- ②サービスとおもてなしの違いを理解し、実践できる
- ③相手本位の心  
・常に相手の立場に立ち  
考え、言葉にする  
・観察する力

## 企業理解と マネジメント力

- ①自社ブランドへの深い理解
- ②経営者の言葉を理解し  
現場へ落とし込みができる
- ③現場社員の人財育成を  
担うリーダーとしての素養
- ④販売員をまとめる  
マネジメント力

基礎力は全販売員のモデルレベル  
であることが前提である。

接客  
マナー

プレゼン  
力

コミュニ  
ケーション力

確認テスト受講(筆記&実技)

# 【必須カリキュラム一覧】※企業の状況や目指す姿で優先事項が異なる場合があります。

対象				新人 入社1～2年目	中堅 3～5年目	副店長	店長	マネージャー 統括責任者	部長 クラス	幹部 クラス		
NO	分類			販売員	プレゼンター	コミュニケーター			コンシェルジュ			
1	基礎力	接客マナー	①第一印象力	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須		
2			1)表情(笑顔)									
3			2)挨拶(発声)									
4			3)身だしなみ									
5			4)言葉遣い									
6			5)立ち居振る舞い									
7		接客のキホン 6ステップ	②接客用語	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須		
8			1)OK接客用語									
9			2)NG接客用語									
10			①STEP1:待つ									
11			1)店舗の第一印象(クリンリネス)									
12			2)販売員の第一印象									
13			②STEP1:お出迎えの作法									
14			1)挨拶と声かけ									
15			③STEP1:応対力									
16			1)姿勢									
17			2)商品知識									
18			3)菓子屋としての知識									
19			4)贈り物の知識									
20			④STEP1:お待たせのポイント									
21			1)包装作業									
22			2)声かけと目線									
23			⑤STEP1:お手渡しの作法									
24			1)レジ対応									
25		2)お手渡しの所作										
26		3)ポイントカード会員の案内										
27		⑥STEP1:お見送り作法										
28		1)店外までのお見送り										
29		2)最後の声掛け										
30		クレーム対応	①基本的なクレーム対応	△	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須		
31			②顧客心理と対応のポイント									
32			③電話対応時のポイント									
33	販売力	提案力	①商品提案力	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須			
34			1)効果的なおすすめトーク									
35			2)印象の良い話し方									
36			②ニーズの把握									
37			1)質問力									
38			③リピーターに繋がる提案力									
39		1)顧客情報を得る										
40		2)+αのコミュニケーション										
41		3)継続した関係性のための声掛け										
42		販売力 (売る力)	①顧客心理を理解する	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須	○ 必須			
43			1)ステップごとのアプローチ									
44			②①と連動した店舗づくり									
45	③商品の魅力を表現する店舗づくり											
46	④次回に繋げる応対											
47	コミュニケーション力		①積極的傾聴 [傾聴で用いる代表的なスキル]							-	-	○ 必須
48		②質問力 [相手のニーズを引き出す質問]										
49		③分析力 [相手の好みを知る]										
50		④コミュニケーショントーク										
51		①目の前の人に合わせた会話										
52		1)男性客へのアプローチ										
53		2)女性客へのアプローチ										
54		3)年齢別のアプローチ										
55	②基本接客マナーの極上化											
56	1)第一印象の磨き方	-	-	○ 必須	○ 必須	○ 必須						
57	2)言葉遣い											
58	3)立ち居振る舞い											
59	4)所作											
60	関係性構築力 上級						おもてなし	①好感度アップの接客マナー	-	-	○ 必須	○ 必須
61								②好感度アップする接客のキホン～6ステップ～				
62								③信頼関係を築くコミュニケーション				
63								④全ての基本を1ランクレベルを上げて提供				
64		⑤相手の立場にたち、現場で実践										
65	関係性構築力 上級	企業理解	①自社ブランドへの深い理解	-	-	○ 必須	○ 必須					
66			②経営者の言葉を理解する									
67			③②を現場へ落とし実践できる									
68	マネジメント力	リーダーシップ	①リーダーとしての心構え(マインド)	-	-	△	○ 必須					
69			②目標設定力と推進力									
70		③課題発見・解決力										
71		④統率力										
72	マネジメント力	育成力	①販売員をまとめるマネジメント力	-	-	△	○ 必須					
73			②部下に指導が出来る									
74			③研修を実施できる									
75			④モチベーションの高め方									

# 習得スキルに合わせたコース選択

各コースの組み合わせも可能です。お問い合わせください。

- 基本の見直しをしたい
- 全員のレベルの底上げと一定品質にしたい
- まずは基礎をつくりたい

接客マナー

接客のキホンの流れ

## Pattern 1

接客マナー基本  
研修コース

難易度：★

- 販売力を身につけたい
- 業績アップ(売上アップ)の即実改善をしたい
- 販売員としての自信と誇りを身につけたい

プレゼンカ

ヒアリング力

## Pattern 2

プレゼンター  
研修コース

難易度：★★

- お客様とのコミュニケーションを磨きたい
- 目の前の人をファンにする術を習得したい
- 押し売りではなく気持ちよくお買い上げ頂く術

コミュニケーション力

リピーター創造

## Pattern 3

コミュニケーター  
研修コース

難易度：★★★

- 全てにおいて一流の接客マナーを身につけたい
- 経営者の言葉を理解し現場で実践できる人に育てたい
- 部下を育てるマネジメント力を身につけたい

一流のおもてなし力

企業理解

マネジメント

## Pattern 4

コンシェルジュ  
研修コース

難易度：★★★★★

# 研修体系・参加料金

組み合わせも自由！好きなコースを選択し、研修期間を選べます

実施期間	コース (1つのみ選択可能)	研修時間	費用(税込)
1日コース	<input type="checkbox"/> 販売員基本接客研修 <input type="checkbox"/> 提案販売力研修 <input type="checkbox"/> コミュニケーター研修 <input type="checkbox"/> おもてなし研修	4時間	330,000円
3回コース		12時間	990,000円
5回コース		20時間	1,650,000円

※研修内容はご希望の要望に合わせてオリジナルでの実施が可能です。

例：販売員基本接客研修と提案販売力研修を組み合わせたい！等

※研修時間もご希望に合わせて調整いたしますので、お申し付けください。

## 助成金について

この研修カリキュラムは助成金の活用が可能です。  
助成金の対象が広がり、  
より多くの研修費用の負担が軽減されます。

厚生労働省管轄の「人材育成訓練」が適応となります。

助成金を使用する場合のシュミレーション

1日4時間の研修を3日間

計：12時間 (内助成金対象カリキュラム10時間)

研修費用：990,000円(税込)

15名様までの金額

中小企業・15名様で受講した場合

	事業内訓練	事業外訓練
■研修講師に対しての助成金 (1時間あたり15,000円×10時間)		
■講師の交通費に対しての助成金：50,000円		
■15人分の賃金助成合計：7,600円 (760円×10時間)×15人=114,000円		
■15人分の助成金合計：314,000円		
	研修費用：990,000円	研修費用：990,000円
	助成金：314,000円	助成金：559,500円
	企業負担額：676,000円	企業負担額：430,500円

※あくまでシュミレーションであり、受給を保証するものではありません。

※助成金を使用する場合、合計10時間の研修参加が必須となります。

# 研修主催会社・講師の紹介

問い合わせ

百年企業を創る  
株式会社 S・Yワークス

〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-2-25 仙台NSビル8階  
Tel:022-722-2007 Fax:022-722-1770  
担当：佐々木瑛理

## About 株式会社 S・Yワークス(Success・Yell Works)

仙台市青葉区一番町1-2-25 仙台NSビル8F  
資本金 1億円 / 設立日 平成18年4月1日

### 【基本理念】

- 志** 人間性の成長こそが人間として生まれた目的であると胸に刻み、生ある限り人間性を高めようと志す私たちでありたい。
- 役立ち** 自らが成長し、国、地域、企業、志ある人々の成長に、ただひたすら貢献する気概を持ち続ける私たちでありたい。
- 学び** 私たちの成長がお客様の成長と信じ、常に自らの可能性に挑戦し、絶え間なく学び続ける私たちでありたい。



代表取締役  
経営コンサルタント 佐藤 芳直

20代から一躍トップコンサルタントとして第一線で活躍。圧倒的実績をあげ、船井総研2人目の上席コンサルタントになる。異例の昇格を続け29歳で部長職に、そして1994年、当時の上場企業最年少役員に就任し世間の注目を集め、小さな商店から大手メーカー、行政機関、観光開発、村おこしそして教育分野まで幅広い分野で船井総研随一の成功事例を生み出し続け、船井幸雄氏をして「10年に一人の天才コンサルタント」と言わしめた。

2006年、財務戦略と経営コンサルティングを主業とした株式会社S・Yワークスを設立し代表取締役に就任した。「経営の目的は永続にある」という哲学のもと、「百年企業の創造」を提唱し、40年のコンサルティング実績は4,000社におよび、幾多の一流企業を生み出し、常に日本の経営コンサルティングの先頭を走っている。

未来制作室  
製菓製パン業向け研修統括 佐々木 瑛理

製菓製パン業における店舗運営のコンサルティングを現場密着で実践している。「売場づくりは人づくり」をテーマとし、売場づくりから企画、商品開発などメイン顧客となる女性に支持されるよう女性目線かつ現場視点であることを大切にしている。

製菓製パン業の接客・販売現場研修の担当講師を務め、40年続く「佐藤芳直 製菓製パン向け経営研究会」の担当。

主なコンサルティング実績  
「売上7億赤字決算の和洋併売店の営業利益を1年で黒字化」、  
「創業200年売上35億の和洋併売店直営部門の売上アップと利益化を実現」等

製菓製パン業に纏わる経営コンサルタント・研修講師が全力で  
貴社の人財育成を担当させていただきます。

常務取締役 牧田 良生      取締役 久保 翔平 他



人財創造経営コンサルティング  
株式会社S・Yワークス