

# 菓子店・ベーカリー・土産店・その他小売店

せっかくお越しいただいたお客様を  
残念な気持ちにさせない

コレを押さええていれば大丈夫！  
接客への不安・心配をなくす

ZOOM研修

## 接客の“超”基礎研修

- ☑新人を迎える新年度前に接客の基本を整えたい方
- ☑4月に入社をする新人の事前教育として
- ☑中途採用の販売員の教育として
- ☑教育係で接客の基本の教え方を学びたい方

現場力を  
強化したい  
企業様  
必聴です！

“接客を強化したい”“接客の仕事を楽しんでほしい”とお考えの企業様  
まずはお客様に喜んで頂く入口になる「接客の超基礎」から  
はじめませんか？

「接客を強化したい！」

そう考えると、セールストークや商品提案、売場づくりと様々なスキルを社員に学んでもらうことを考える方も多いと思います。しかし、忘れてはいけないことは、これらのスキルは、「お客様をお迎えする姿勢（＝接客の基礎）」ができていなければ、効果は十分に発揮できませんし、逆に不快にさせてしまう原因になることも

あります。それでは、お客様も接客をしている販売員にとっても悲しいことです。

この研修はお客様に喜んで頂く接客入口になる「接客の基礎」をお伝えする研修です。

難しいことは1つありません。ただ、実践して頂ければ、確実に効果が出る基礎をお伝えします。

### 開催概要

#### 【日程】

	1クール目	2クール目
DAY1	2月12日(水)	2月21日(金)
DAY2	2月26日(水)	2月27日(木)
DAY3	3月6日(木)	3月11日(火)

#### 【時間】

午前、午後ご都合の良い時間をお選び頂けます

<午前クラス> 10:00～12:00

<午後クラス> 14:00～16:00

【ご参加料金】26,400円(税込)/名

【開催方法】ZOOMでライブ配信



株式会社S・Yワークス

〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町一丁目2-25 仙台NSビル8F  
TEL : 022-722-2007 (平日9:00～17:30)  
FAX : 022-722-1770 URL : <https://syw.jp/> 担当：玉虫祥子



マナーではない！

# 販売員に真に必要なお客様を迎える基本

## ■そもそも接客の基礎力とは…

Key Word 「心地よいお買い物」を遮る“不”がない接客

→お客様の「お買い物」気分をダウンさせてしまう“不”がある状況…

- ①挨拶がなく、笑顔もない、自分が「迎えられていない」と感じてしまう接客
- ②販売員が作業で忙しそうにしており、質問をすることに躊躇してしまう状況
- ③商品を見ていても声掛けもなく「買ってほしくなさそう」に感じてしまう接客
- ④物や商品が雑然と置いてあり、商品が大切に扱われていないように感じてしまう売場
- ⑤販売員の態度から、なんとなく近寄りがたさ、相談しにくさを感じてしまう雰囲気

## ■お店から徹底排除すべき5つの不

不快

挨拶がない、気づかない、販売員同士の私語がお店に響いている

不便

買い物のしにくさを感じる(システムの分かりにくさ、案内や説明の不足等)

不変

何度も通っているのに初見と同じ対応・進化を感じない接客

不明

おすすめ商品が分かりにくい、案内もなく何を買ったら良いか分からない

不潔

身だしなみ、お店のクレンリネス

→これらの不は、お客様の不満をつくり、不満が蓄積することで失客に繋がるためいち早く排除し、この不がいつもない状態にしておくことが必要

学んで  
頂く  
接客基礎

1. お客様を迎える上での基本的な姿勢と心構え
2. お迎えの気持ちを示す態度と所作
3. 「不明」と感じさせない説明の仕方
4. 無意識に失礼をつくってしまわないための言葉遣い
5. 丁寧さ、親切さをを感じる振る舞い

3daysの研修では、これら基礎を学んで頂きます。

Theme

# DAY1

## お客様をお迎えする心得と第一印象

研修で学ぶこと



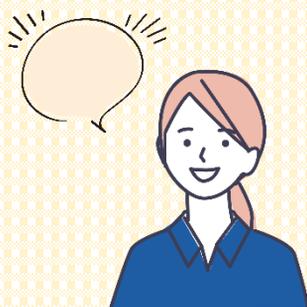
- ①相手を思いやるカタチを身に付けることの大切さ
- ②お客様を失望させてしまう、お店の中での“不”を知る
- ③お客様をお店に迎える際の心遣いと準備～接客は準備から始まる～
- ④たった15秒で決まる！好印象を感じて頂ける第一印象
  - 1)お客様を不快にしない身だしなみ
  - 2)笑顔が苦手でも大丈夫！あなたを輝かせる笑顔のコツ
  - 3)挨拶は心のノック！明るく爽やかな挨拶の心得と発声のポイント

Theme

# DAY2

## 「丁寧な接客」は態度と言葉遣いで作られる

研修で学ぶこと



- ①接客に「丁寧さ」を感じる所作・立ち居振る舞い
  - 1)感謝の心を伝えるお辞儀の仕方
  - 2)意外と見られている！商品の指し示し方、扱い方
  - 3)つついちゃってしまいがちなお客様が不快に感じる態度
- ②お客様への言葉遣い
  - 1)相手を敬う販売現場での正しい敬語
  - 2)こんな時どうする？お願いする時、言いにくいことを伝える時 等

Theme

# DAY3

## 接客の流れの基本を学ぶ

研修で学ぶこと



- ①意外と見られている？お客様を待つ時の正しい待機姿勢
- ②お客様に近づくファーストコンタクトの基本5パターン
- ③接客対応の基本～話すスピード、商品の説明の仕方、明朗快活な話し方
- ④お客様をお待たせする際の気を付けるポイント
- ⑤会計時、商品受け渡し時の心遣いと注意点
- ⑥接客の良い余韻を残すお見送りのコツ

**【担当講師】**

**株式会社S・Yワークス**

**人財創造本部 販売トレーナー 玉虫祥子**

入社以来、菓子業、飲食業、幼稚園でのコンサルティングに携わる。

「販売」を中心研究テーマとし、常に、新しい全国の繁盛店でトップクラスの接客術、販売術の情報を収集し、誰もがお客様に愛される接客術が身につく独自の手法を確立。

今では製菓製パン業にと留まらず、金融業界、医療業界、教育業界など、業種業界問わず2,000人以上の人財育成に力を注いだ。現場で得た経験から、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、人財育成に関しては、新入社員研修や、リーダー研修などの、様々な研修だけでなく、経営者の考え方を現場に落とし込む理念バンドブックである「良い人財が育つフィロソフィーBook」づくりや、社内資格制度の構築や運営を得意とする。

**「接客の超基礎ZOOM研修」 ご参加申込書**

◆お申し込み専用FAX 022-722-1770◆

【セミナーコード】 27945

【電話による連絡・お問合せ先:022-722-2007 (平日:9:30~17:30) 担当:玉虫祥子】

**ご参加料金: お一人様:26,400円(税込) 受講方法:ライブ配信受講**

**ご参加企業・連絡担当者記入欄**

フリガナ		フリガナ	
企業名		代表者	(役職: )
所在地	〒 -	TEL:	
		FAX:	
フリガナ		所属・役職	E-mail:
連絡担当者			

**ご参加者記入欄**

参加者氏名(フリガナ)	役職	ご希望のクールと時間に✓をお付け下さい <input type="checkbox"/> 第1クール <input type="checkbox"/> 午前クラス 10:00~12:00 <input type="checkbox"/> 第2クール <input type="checkbox"/> 午後クラス 14:00~16:00
参加者氏名(フリガナ)	役職	ご希望のクールと時間に✓をお付け下さい <input type="checkbox"/> 第1クール <input type="checkbox"/> 午前クラス 10:00~12:00 <input type="checkbox"/> 第2クール <input type="checkbox"/> 午後クラス 14:00~16:00

※3名様以上でご参加される場合は、お手数をおかけしますが、本用紙をコピーし、必要事項を記載のうえ、FAX送信をお願い致します。

**【お振込み口座】**

**みずほ銀行(銀行コード:0001) 仙台支店(支店コード:723) 普4326931**

フリガナ カ) エスワイワークス (注:ピリオドはありません)

口座名義: 株式会社S・Yワークス(注:SとYの間に「・」 midpointではなく「.」ピリオドが入ります。)

※インターネットバンキングをご利用のお客様は名義名の「.」ピリオドのあるなしにご注意下さい。

※お振込み手数料はご負担願います。 ※お振込名義の後にセミナーコード(27945)をご記入下さい。

**【お申込み方法及びキャンセル規定】**

※お申込み用紙に必要事項をご記入の上、FAXまたは弊社HP (<http://www.syw.jp>)よりお申込み下さい。また、セミナーお申込み後のキャンセルのお申し出については、<2月5日(水)>までにご連絡下さい。それ以降から開催日前日までのお取消の場合、ご参加料金の50%のキャンセル料金を、当日のお取消の場合、ご参加料金の100%のキャンセル料金が発生いたします。ご注意ください。

※最少催行人数に到達しない場合は、中止とさせて頂く場合がございます。その際は、第1クールは1/29(水)、第2クールは2/10(月)までに中止の旨を連絡させて頂きます。

お申込み用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった当社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。

上記の内容通り申し込む。(お間違いなければ☑をお願いします。)

T	F/S/M	F/S/M	N
/	F S M		/