



Impress Manage

愛嬌力向上接客サービス研修

～ファンができる！売上が1.5倍になる！愛される接客術～

愛嬌力向上接客サービス研修ヒストリー

東京の目黒でエステサロンを経営をしていて実感したことがあります。

実際にサロンの現場で接客をしていくうちにお客様との関係づくりがいかに大切なのかということ
を認識し実践し接客を行ってきました。

そして、お客様から好かれる接客者とそうでない接客者がいることに気づきました。

お客様から可愛がられている接客者は、売上や指名率も高く、差し入れを頂く機会も多い。
けれど、残念ながら逆の接客者は、お客様からNGがでてしまったり売上目標が中々達成できず
辛そうな姿をみてきました。

そんな中、サロン内の教育体系や評価制度を見直し、うまくいかない接客者へ愛嬌力を向上させる
ポイントを伝えていったところ、指名や売上が上がってきて自信もついてきてイキイキとしている姿へ
かわっていきました。

知識や技術も大切ですが、
いかに接客者は可愛がってもらうことができるかで売上に直結するということを感じ、当サロンが
実践してきたことがきっかけでイキイキと輝く女性が増えてくれたらと思い開発をしました。

- 販売職
- 営業職
- 接客サービス業

お客様と対面接客をする方向けの研修となります。

愛嬌力向上接客サービス研修概要

対象	女性・男性	
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 接客コミュニケーションの本質を理解する ■ 接客術と売上の関係性を理解し売上向上に繋げる ■ 接客術とCS向上の関係性を理解し顧客満足度向上に繋げる 	
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>	
学ぶ要素	<ul style="list-style-type: none"> ■ 愛され接客マインド ■ 具体的な愛され接客スキル ■ 売上とCS向上に繋げる接客術 	<ul style="list-style-type: none"> ■ コミュニケーションの本質 ■ 売上やCSと接客術の関係性 ■ 結果を意識した効果的な接客術
実施日程	<p style="text-align: center;">貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ） + 参加することによる気づき</p> <p style="text-align: center;">標準1日間（7時間・休憩含）</p>	



カリキュラム要素

愛嬌接客術の本質を理解することでお客様だけではなく、社内間でのコミュニケーションがスムーズにいきます。
自社の商品やサービスを魅力的に伝えるだけではなく、これからは接客者一人ひとりがタレントかのように自分自信を演出していくことが大切になってくる。どんなに良い商品やサービスであっても提供者である接客者によってお客様の購買意欲はいかようにも変動してくる。

【座学】

- ・愛され接客マインド(1.5H)
- ・お客様を虜にする聞き方(1H)
- ・お客様と距離が縮まる話し方(1H)
- ・あなたにお願いしたい！指名率アップするポイント(1H)
- ・売上＝幸せの数(0.5H)

【ワーク】

- ・自分の能力発掘ワーク(0.5H)
- ・褒めワーク(0.5H)
- ・質問シート作成(0.5H)
- ・深堀ワーク(0.5H)
- ・言い換えワーク(0.5H)
- ・ワクワク創造ロープレ(0.5H)

※パッケージ研修以外にも貴社のニーズから、研修を行う要件をお伺いしセミオーダーメイド、もしくはオーダーメイドの研修の実施も可能です。
受講者数、開催場所、教材、内容構成により費用が異なります。お見積もりをいたしますので、お気軽にお問い合わせくださいませ。



愛嬌力向上接客サービス研修構成例（1日研修7時間の場合）*Impress Manage*

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	愛され接客マインド	◇コミュニケーションの本質とは ◇陰と陽の関係 ◇自己重要感 ◇自分の能力で高いもの ◇空気は読むもの？つくるもの？ ◇褒め上手は事実の発見がうまい ◇一流と超一流の違い	講義 個人ワーク グループワーク	愛され接客について体系的に学ぶ。接客だけに留まらず人間が本来求めている欲求がカギ。コミュニケーションの本質を理解する。自分自身の思考の癖についても確認する。
昼食休憩				
午後	売上に繋がる愛嬌接客スキル	STEP 1：お客様を虜にするきき方 ◇自分が話したら負けよの法則 ◇最初が肝心引き出し力を高める ◇相手が気持ち良くなる深掘質問術	講義 個人ワーク ペアワーク	コミュニケーションの本質に基づいたお客様を自分のファンにさせてしまう究極のきき方スキルを体系的に学ぶ。実践で活用できるように黄金の質問集を作成し、現場に接続できるように質問練習を実施する。
		STEP 2：お客様と距離が縮まる話し方 ◇オープンマインドで関係性構築 ◇完璧になりすぎず隙をみせる ◇愛嬌力のある言い換え表現	講義 個人ワーク ペアワーク	伝える前に関係づくりの重要性を理解する。また、話しやすさを演出しながら、プロとしての信頼感をつくりだす。聞きやすく好印象な具体的な表現についても確認する。
		STEP 3：あなたにお願いしたい！ 指名率を上げるポイント ◇特別感の演出 ◇関係性づくり ◇オーバーリアクション	講義 個人ワーク ペアワーク	ちょっとしたテクニックでお客様の自己重要感を満たすことができるポイントを理解する。愛されスキルで大切なことを確認して実践練習を行う。
		STEP 4：売上＝幸せと感謝の数 ◇実情確認 ◇ワクワクの想像 ◇問題の発掘	講義 個人ワーク ペアワーク	具体的に売上向上を目指すコミュニケーションスキルを理解する。買わせるのではなく、買いたいと思ってもらおうテクニックを身につける。
	振り返り	◇自社商品・サービスを誰よりも愛することが何よりも大切 ◇今後のアクションプランの設定	個人ワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する	

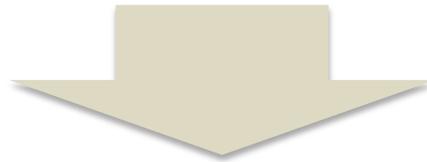
※休憩は適宜入ります。

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。



受講効果

- ☑ お客様とのコミュニケーションがうまくとれない
- ☑ お客様から担当を変えられる
- ☑ お客様との関係性は築けているが、売上に繋がらない
- ☑ 温かみのある接客を行いたい
- ☑ 企業イメージを上げたい
- ☑ サービスマネジメントができていなく、サービスの統一感がない
- ☑ お客様からの信頼度・好感度を高めたい



- お客様との関係性構築が理解できます
- お客様からあなたにお願いしたいと言われるようになります
- お客様と良好な関係を築きながらも販売促進ポイントが理解できます
- 丁寧だけどなんだかほっとする温かい接客サービス術を習得できます
- サービス力が向上することで企業イメージ向上へ繋がります
- 統一感のある接客サービスが実現できます
- 商品・サービスだけではなく、人で選ばれる企業に変化します
- 外部講師が行う為内部者間で言いにくいことは全て研修中にお伝え致します
- スタッフの品格が出て、モチベーションが高まります



愛嬌力5か条

- 1、元気がある
- 2、空気が読める
- 3、約束を守れる
- 4、仕事に対し積極的に取り組む
- 5、謙虚さがある

好印象な伝え方とは

A案を思いつきましたが、B案も可能性があり、さらにC案も・・・	私はA案を提案します。なぜなら～
できるだけ多く	〇〇個
～なのですが、...	～です。その対策を検討します
〇〇さんって噂好きですよ	〇〇さんって情報収集能力が高いですよ
〇〇ですか？不安ですが、たぶんどけるとおもいます	できます、やってみたいです
～で困っています。解決策を教えてください	～を試してみましたが解決できませんでした。解決のために〇〇をしてもよろしいでしょうか？
すみません、本当に申し訳ありません	本当に申し訳ありませんでした。(相手の話をきき終わってから)今後の対策としましては～

特別感演出マニュアル

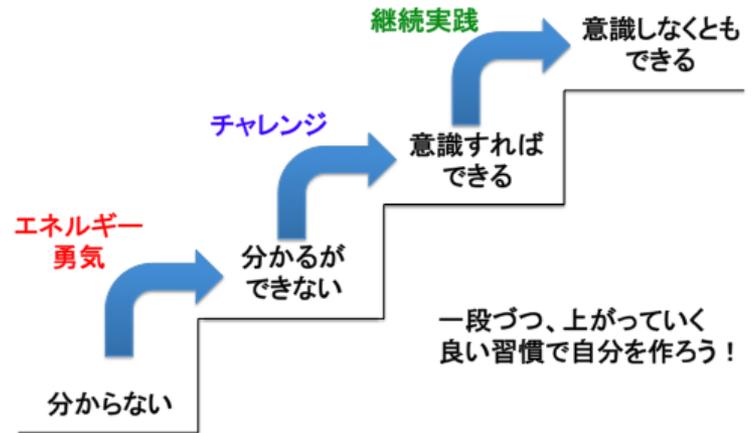
人間は誰でも特別扱いされることを好むものです。例えば、お店のVIPルームには行ってみたと思うものです。実際に「VIPルームにご案内します」と言われて、りのお客さんを後目に入室すると優越感に浸れます。その他にも、空港ではファーストクラスのラウンジ、遊園地でも優先パスがあります。その分お金を払っているとして「自分は周りの人より特別なんだ」という感覚は嬉しく思うものです。

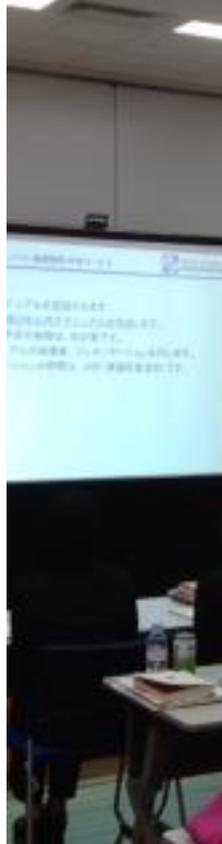
その心理をビジネスで活用したものがハード・トゥ・ゲット・テクニックです。ここ上記のように「会員様限定の特別価格です」とか「ほかのお客様には内緒ですが、また様だけにこの商品をお勧めします」という特別感を出すことによって購買意欲を引くテクニックのことです。

特別感を得たいと感じるのは人間の基本的欲求と言われています。これら人間の基欲求を心理学者のマズローが5段階で表しています。「生理的欲求」「安全欲求」「尊厳的欲求」「自己実現欲求」の5つです。

その中の「尊厳的欲求」が「他人から認められたい、必要とされたい、尊敬されたい」という人自身に對クです。

このような「定」のよ
それ以外
プラチナ





美容・印象について体系的に学んだ後、国内IT業大手企業にてバックオフィス業務、塾講師として登壇実績多数。専門学校にて就職面接対策講座・ビジネスマナー講座・インターンシップトレーニング、ホスピタリティ(美容・飲食・ホテル等)向けの進路指導を担当し、転職・就職者向けにキャリアカウンセリング支援なども行う。マナー、身だしなみ、就職・転職支援、各種研修の講師として企業・自治体向けにサービスを展開し活躍。

現在では、研修に留まらず芸能人・モデル・アイドル・女性経営者が集まる大人気サロンと都内にフランチャイズ店舗を運営し女性の印象力向上のサポートを実施。自社サロンの接客のロコミは、高評価で接客力が自慢のサロンを運営している。自らもトップエステティシャンとして7年間に及ぶ実績があり、印象力向上のサポート人数総勢1万人以上。現場でお客様対応を行ってきた中、お客様から選ばれる店づくり及び接客の原理原則を発見し自社スタッフや他企業へノウハウを広く伝えている。

また、女性のマネジメントを得意とする。自身が経営するサロン運営と学生団体の顧問をし女性がイキイキと輝く独自の女性マネジメント論を確率する。社長が頑張らない経営「ゆるふわ経営」を実践し、結果を意識し燃える女性チームづくりを実現している。

日本サービスマナー協会認定マナー講師、JMA認定セルフメイク講師、Disc講師、秘書検定インストラクター育成講座修了



●実施テーマ、得意領域

印象管理技術、CS・ES向上、女性マネジメント 等を活用した接客接客改善・女性推進

- (1)愛嬌力を高め売上アップを実現し選ばれる接客・接客術
- (2)第一印象をよくしオーラを放つメイクアップ技術
- (3)自発的なチームになる女性チームの作り方

●実績業界

・宿泊業界、飲食業界、美容業界、不動産業界、老人ホーム、小売業界、自動車販売業界、IT業界、学校等

