



Impress Manage

愛嬌力研修

～上司からも先輩からもお客様から好かれる秘訣～

愛嬌力研修ヒストリー

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。

■ 若手スタッフ

■ 営業職

お客様と対面接客をする方向けの研修となります。

愛嬌力研修概要

対象	女性・男性	
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ コミュニケーションの本質を理解する ■ 世代別コミュニケーションについて理解する ■ 上司・先輩とうまくいく付き合い方を理解する 	
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"> ■ 上司・先輩・お客様との接し方 ■ 具体的なコミュニケーション術 ■ 世代別コミュニケーション 	<ul style="list-style-type: none"> ■ コミュニケーションの本質 ■ 上司・先輩・お客様との関係性 ■ 自身のコミュニケーションタイプ
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

上司・先輩から可愛がられる愛嬌術の習得を目指します。

- ・コミュニケーションの本質を理解する
- ・愛嬌のあるきき方のポイントを確認する
- ・愛嬌のある伝え方のポイントを確認する
- ・謙虚さをアピールする言い換え表現を知る

愛嬌力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。

【座学】

- ・愛嬌マインド(1.5H)
- ・愛嬌のある聞き方(1H)
- ・愛嬌のある話し方(1H)
- ・印象の良い伝え方(1H)
- ・コミュニケーションの本質(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)
- ・セルフプレゼンテーション(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
	愛嬌マインド	◇セルフプレゼンテーション ◇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	愛嬌力について体系的に学ぶ。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	愛嬌スキル	STEP 1：愛嬌のあるきき方 ◇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堀質問術	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：愛嬌のある話し方 ◇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 ◇愛嬌のある印象	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、社会人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：印象の良い伝え方 ◇愛嬌力のある言い換え表現 ◇同じ言葉でも言い方次第 ◇信頼感のある言い換え表現	講義 個人ワーク ペアワーク	ちょっとした言い換えテクニックで相手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。
	振り返り	◇立場は関係ない、与えてもらうより与える達人であれ ◇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

- ☑ 上司・先輩・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
- ☑ 世代別コミュニケーションスキルを理解できていない
- ☑ 企業イメージを上げたい
- ☑ コミュニケーションが気になる若手スタッフがいる
- ☑ 情勢・先輩・お客様からの信頼度・好感度を高めたい



- 上司・先輩・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
- 円滑なコミュニケーションが実現できます
- 企業イメージ向上へ繋がります
- 若手スタッフが上司先輩をうまくたてられるようになります
- 商品・サービスだけでなく、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

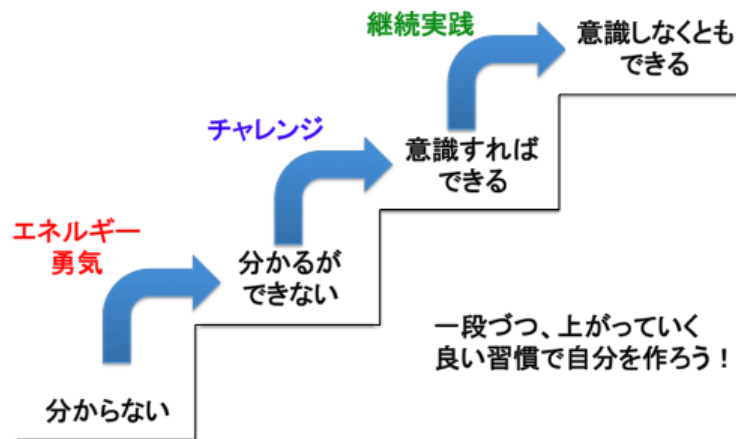
人間は誰でも特別扱いされることを好むものです。例えば、お店のVIPルームには行っても行ってみたいと思うものです。実際に「VIPルームにご案内します」と言われて、りのお客さんを後目に入室すると優越感に浸れます。その他にも、空港ではファーストクラスのラウンジ、遊園地でも優先パスがあります。その分お金を払っているとして「自分は周りの人より特別なんだ」という感覚は嬉しく思うものです。

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。これ上記のように「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

