



# 接客ロールプレイング担当者養成（特別）講座

このような方に  
受講をおすすめ  
します！

- CS 活性化の一環として接客ロールプレイング大会を効果的に実施したい方
- 接客ロールプレイング担当者として進め方や指導の仕方に難しさを感じる方
- 接客ロールプレイング大会で上位入賞者を出したい方

## □ オリエンテーション

- 本講座の目的と背景（コア人材の育成の必要性）
- 講座概要（講座の流れ）

## □ 接客ロールプレイングの考え方

- なぜ接客ロールプレイング大会か
- 昨今の接客ロールプレイング大会事情

## □ 接客ロールプレイング担当者の役割と実践

- ロールプレを目指すべき教育計画に生かす
- 自社内（SC 内）のロールプレのあり方
- ロールプレを通して得られるもの～他社事例～

## □ 接客ロールプレイング指導の実際

- トレーニングの進め方

- お客様役のポイント

- フィードバックのあり方

## □ 接客ロールプレイング大会の傾向と対策

- 審査項目から指導ポイントを見極める
- 「普通」は印象に残らない
- 商品の選び方、見せ方のポイント

## □ こんな時どうする？（タイプ別指導法）

- 個々人の個性を大切にしたい
- プライドが高いスタッフ（アドバイスを聞き入れない）
- 予選会ではよい出来だったのに、普段はもっとできるのに
- 大会に勝つだけが目標になっている

## □ まとめ

※実習重視のため、内容をアレンジする場合があります。



## 講師プロフィール (株)エデュカーレ 代表取締役 幡地 嘉代

研修・コンサル実績 1000 社超、受講者数延べ 33 万人超と、あらゆる業界の CS 活動の講演・公開講座を多数実施。体験に基づく生の声や指導の実績が網羅されている内容にアンコールの声も多く（満足度 98.75%、レポート率 99%）、情熱あふれるコンサルタントとして全国各地にファンを持つ。

一般社団法人 日本ショッピングセンター協会主催「接客ロールプレイングコンテスト全国大会」、「イオンモール 接客ロールプレイングコンテスト全国大会」など全国の主要なロールプレイング大会で専門審査員や大会アドバイザーを歴任。また、接客ロールプレイングの指導・教育において数々の大会に上位入賞者を多数輩出するなどその実績を誇る。

開講日程 **第 4 回 2015 年 6 月 26 日(金)**  
**第 5 回 2015 年 7 月 28 日(火)**  
**第 6 回 2015 年 8 月 25 日(火)**  
**第 7 回 2015 年 9 月 10 日(木)**  
**第 8 回 2015 年 10 月 2 日(金)**

開講時間 **10:00～18:00**  
受講料 **¥32,400**（テキスト代、消費税込み）  
会場 **株式会社エデュカーレ セミナールーム**  
（新横浜駅より徒歩 1 分）

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、  
右記連絡先まで FAX にてお申し込みいただくか、  
各担当営業に直接お申し込みください。

一般社団法人 人材教育インストラクター協会

担当：染谷・新井

FAX:045-473-6752