



2016 年度

# 接客ロールプレイング担当者養成 (特別) 講座

接客ロールプレイング担当者養成 (特別) 講座 (全 1 日) カリキュラム

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

- 昨今の接客ロールプレイング大会事情
- 企業の取組み

## □ 接客ロールプレイング担当者の役割と実践

- 今、なぜ接客ロールプレイングか
- ロールプレイングを目指すべき教育計画に活かす
- 自社内 (SC 内) のロールプレイングのあり方

## □ 接客ロールプレイング指導の実際

- 接客サービスの構成要素 「人柄力」を高める

- 「個性」を引き出す指導スキルを学ぶ
- 審査項目から指導ポイントを見極める

## □ 接客ロールプレイング大会の傾向と対策

- 効果的な指導のあり方
- 教育担当者はプロデューサー的センスが必要
- 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

株式会社エデュカール 代表取締役  
一般社団法人「人材教育インストラクター協会」代表理事

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。

2016 年度

開講予定日 **第 1 回 2016 年 4 月 22 日 (金)**

**第 2 回 2016 年 6 月 10 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ル 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: 山川・松木

FAX: 045-473-6752

～ 公開講座Q&A ～

Q 申込書を送るだけで、受講できるの？

A はい、受講できます。  
お申し込みを受け付けましたら、  
当協会より受講票をお送りします。  
受講票が届かない場合は、  
お問い合わせください。

Q 急に受講できなくなったらどうするの？

A 受講者変更の場合は、  
お早めに当協会へお知らせください。  
キャンセルの場合、開講日の1週間前  
以降はキャンセル料金を申し受けます。

Q 受講料はいつ支払うの？

A 開講日の1週間前までに指定口座に  
お振込みいただきます。  
(受講票にて詳細をご案内します)

～ 受講者限定！ 「新横浜プリンスホテル」優待宿泊プランのご案内 ～

受講期間中に宿泊を希望される方を対象に、新横浜プリンスホテル(講座会場より徒歩1分)を、優待価格にてご利用いただけます。  
※ご希望の方は、宿泊日の1週間前までに、当協会にお申し付けください。(ホテルへの直接予約は受け付けておりません。)

公開講座FAXお申し込み用専用紙

講座名 接客ロールプレイング担当者養成講座  
受講料 32,400円(テキスト代・消費税込み)/1名

申込日	2016年 月 日
受講希望日 (いずれかにチェックをつけてください)	<input type="checkbox"/> 第1回 2016年4月22日(金) 10:00-18:00 <input type="checkbox"/> 第2回 2016年6月10日(金) 10:00-18:00
御社名(SC名)	
ご住所	〒
申込みご担当者	[所属] [氏名]
ご連絡先	TEL: FAX:
E-mailアドレス	
受講人数	名

受講者お名前	フリガナ		所属・役職	E-mailアドレス
	氏名	男・女( )才		
	フリガナ		所属・役職	E-mailアドレス
	氏名	男・女( )才		
	フリガナ		所属・役職	E-mailアドレス
	氏名	男・女( )才		
	フリガナ		所属・役職	E-mailアドレス
	氏名	男・女( )才		

お問い合わせ  
お申し込み

一般社団法人 人材教育インストラクター協会 担当: 山川・松木  
〒222-0033 横浜市港北区新横浜 3-6-12 日総第12ビル 8F  
E-Mail: edia@educare-a.co.jp  
TEL: 045-534-6777 / FAX: 045-473-6752