

2021年度

接客ロールプレイング担当者養成講座

昨年はSC協会の接客ロールプレイング大会が中止となり、接客スキルやモチベーション低下の声を多く耳にしました
 2021年度は支部大会の要領も決まり開催へと動き出しています 『現場の活力を、従業員の皆様の笑顔を取り戻すため』
 今こそ、接客ロールプレイングを活かした教育活動のお手伝いをさせていただきます

少数精鋭の個別指導で確かな体得へ！

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



接客ロールプレイング担当者養成講座（半日）カリキュラム予定

オリエンテーション

アイスブレイク
 講座概要（講座の流れ）

接客ロールプレイングをCS・ES活性化に活かす

接客ロールプレイングが現場カアップにつながる理由
 接客ロールプレイングに期待できること

教育担当者としての役割

ロールプレイングを目指すべき教育計画に活かす
 具体的なサポートのあり方「何をサポートできるのか」

SC協会ロールプレイングコンテストを知る

具体的な大会ルールの理解

近年のSC接客ロールプレイングコンテスト
 支部大会における入賞者傾向

審査項目別トレーニングポイント

審査項目別のトレーニングポイントを理解する

「個性」を引き出す指導スキルを学ぶ

TA(交流分析)から指導ポイントを見つける

競技者への具体的なフォロー

予選出場前の具体的なサポートの実践
 —Let's Training!



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1,500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%、
 リピート率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」
 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。



株式会社エデュカール 代表取締役
 人材教育コンサルタント
 「人材教育インストラクター協会」理事

央戸 美奈子

百貨店で婦人服販売を経験した後、和食レストランチェーン店にてトレーニングセンターチーフトレーナーとして活躍し、CS及びES向上に貢献。その後、子会社としての教育研修会社立上げに伴い移籍、接客販売業を中心にサービスコンサルティングを多数手がける。SCをはじめ、官公庁、大学等教育機関、ホテル、病医院、金融など、活躍の場は多岐にわたる。現在は、エデュカール講師として各種研修に登壇、覆面調査員として調査及び改善施策の提案とコンサルティングを手がける他、プロダクトマネジメント課の責任者として、講師及び調査員の育成、研修プログラム及びコンテンツ開発、覆面調査及びES調査の設計、教育ビデオの監修等へ携わる。

開催日時

2021年 **5月19日(水)**

開催時間 **13:00~18:00**

受講料 **¥30,000** (テキスト代、消費税込み)

- 新型コロナ感染対策の為、今回はライブ配信による研修です！
- スマホやパソコンからお気軽にご参加いただけます！（Wi-Fi環境での受講をお勧めします）

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、下記連絡先までメール・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：落合・二木(フタツギ)
 TEL:045-534-6777 FAX:045-473-6752 Mail:edia@educare-a.co.jp

公開講座の詳細・お申込みはこちら ▶

EDIA公開講座 検索

URL <http://edia.or.jp/>



公開講座Q&A

Q 申込書を送るだけで、受講できるの？

Q 急に受講できなくなったらどうするの？

Q 受講料はいつ支払うの？

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。

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。

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)。

公開講座のお申込みは今すぐ



EDIA公開講座

検索



※最小遂行人員6名に満たない場合、また諸般の事情により開講を中止する場合がございます。あらかじめご了承願います。

公開講座メール・FAXお申し込み専用紙

講座名 接客ロールプレイング担当者養成講座
受講料 30,000円(テキスト代・消費税込み)/1名

受講日	第7回 2021年5月19日(水) 13:00-18:00	
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	
請求書送付方法	<input type="checkbox"/> メール送付を希望 <input type="checkbox"/> 原本の郵送を希望	
[ご請求書送付先] ご住所 御社名・部署名 ご担当者名	〒	[御社名] [所属] [氏名]

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		

お申し込み
お問い合わせ

一般社団法人 人材教育インストラクター協会 担当：落合・二木 (フタツギ)
〒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