



2023年度

接客ロールプレイング担当者養成講座

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 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!

総合監修



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

CS/ES活性化・ソリューションコンサルタントとして39年、あらゆる業界の人材リソースマネジメントを手掛けるエデュカールのトップ講師である。人材リソースマネジメントの一つの手段でもある「接客ロールプレイング」においても、型にはまらず、その人らしさを引き出す熱い指導が、記録と記憶に残るエデュカールのロールプレイング、圧倒的な上位入賞者実績をつくりあげてきた。

一般社団法人日本SC協会主催の大会をはじめ、各社大会において、「審査項目・審査基準の構築」「支部および全国大会審査員」「大会アドバイザー」等を歴任しており、教育ツール開発も多く手掛ける。幡地メソッドによる上位入賞者は全国400名を優に超え、現場に変化をもたらす指導、競技者の人生までも変える指導に多くの喜びの声をいただいている。近年は「接客ロールプレイング専任インストラクター」の指導にも尽力しており、幡地メソッドとスピリットを受け継ぐ多くの講師がエデュカールにて活躍している。

登壇講師



株式会社エデュカール **央戸 美奈子**
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

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。現在は、エデュカール講師として各種研修に登壇、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・受講料

オンラインスタイル ※1
(Zoom)

5時間研修

5月19日(金) 13:00~18:00 ¥30,000 (税別)

集合スタイル ※2
(会場:エデュカールセミナールーム)

7時間研修

5月31日(水) 10:00~18:00 ¥35,000 (税別)

※1 スマホやパソコンからご参加いただけます(Wi-Fi環境での受講をお勧めします)
※2 会場は新横浜駅より徒歩3分

各回定員に達し次第、締切となりますのでお早目にお申し込み下さい!

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・石川

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/>



