

3回連続講座

●接客対応で顧客満足、売上げが変わる！

『接客の基本と購買心理』

—顧客満足度をあげる接客対応とは—

平成 2 4 年 1 月 吉日

会 員 各 位

(社) 日本ドゥ・イト・エアセルフ協会

会 長 志村伊知郎

教育委員会

担当副会長 永島 康博

委 員 長 山口 一郎

第 68 回マーケティング講座 開催のご案内

拝啓 時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃より当協会の諸活動に格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、近年ホームセンターは店舗が大型化し、店舗数も年々増加しておりますが、売上げはホームセンター市場全体としてはほぼ横ばいの状況で、また業態の垣根は崩れつつあり異業態との競争も激化しております。さらに、厳しい経済環境の中で先行きが不安定でモノが売れにくい時代が続いております。

このような状況ではお客様の期待水準は高くなり、少しでもその期待を損なえばお客様に不満が生じ、クレームにつながります。クレームは質・量ともに増加しており、もちろんクレームを起こさないようにすることが一番ですが、万が一クレームが起こったとしてもお客様の立場に立って迅速かつ適切に対応することでクレーマーから顧客へと変化し、店の信頼を得て、顧客獲得、売り上げ増につながります。

今回のマーケティング講座は実際にホームセンター企業の接客研修を担当され大変参考になると評判の経営コンサルタント・磯辺まみか氏に 3 回連続でご登壇いただき、小売業として苦慮され、卸売、製造業それぞれにも重要事項である接客をテーマに取り上げます。

今回は第 1 回目として『接客の基本と購買心理』と題し開催し、接客対応の基本、顧客心理に事例研究等について、具体的且つ実務的にお話しいたします。

明日からの実務にお役に立てるものと確信いたしますので、小売、卸売、製造各業種のトップマネジメントはもとより、業務責任担当者の皆様の積極的なご参加をお待ちしております。

敬具

〒101-0044

東京都千代田区鍛冶町 1-8-5 新神田ビル 5 階

(社) 日本ドゥ・イト・エアセルフ協会

教育委員会 担当事務局・飯塚 秀樹

TEL 03-3256-4475 FAX 03-3256-4457

マーケティング講座の内容・会場等

1. 日時 : 平成24年2月16日(木) 13:30~16:30
2. 場所 : 全水道会館 5階 中会議室
東京都文京区本郷 1-4-1
JR中央・総武線「水道橋駅」東口(御茶ノ水寄り)より徒歩2分、
都営地下鉄三田線「水道橋駅」A1出口より徒歩1分
都営地下鉄大江戸線「春日駅」、東京メトロ丸の内線、南北線「後楽園駅」
下車徒歩10分

3. テーマ / スケジュール :

13:30 ~ 16:30 『接客の基本と購買心理』

経営コンサルタント 磯辺 まみか 氏

- ・ 応対の基本
- ・ 第一印象の重要性
- ・ 顧客心理の事例研究
- ・ お客様満足
- ・ サービスとホスピタリティ
- ・ お客様の言葉の心理を知る
- ・ 顧客別対応方法
- ・ クレームを呼び込まない接客対応

(豊富な事例を活用しながら、随所にロールプレイングを取り入れ進めます。)

(講師プロフィール)

紳士服メーカー(株)ダーバンに10年間在籍し、営業アシスタント・展示会業務・役員秘書等を経て人事部に異動。主任職として新卒学生の採用から配属前研修までを担当。そこで培われた知識・経験を活かすべく転職。企業研修・人材派遣会社にて教育課長に就任。幅広く「人材育成」「スタッフ研修」等を手がける。

自身の会社員経験や多種多様な研修経験を生かした「ハートフル」な研修内容・進行は高く評価されている。現在、(株)ジェムコ日本経営 専任講師

(専門分野)

新入社員研修、女性社員研修、接客研修。クレーム対応研修、販売職研修、営業マン研修、ビジネスマナー研修、ファイリング研修、ビジネススキル研修、学生向け就職対策研修。講師としてホームセンター企業をはじめ、東証一部上場企業、官公庁、大学など多数担当。

4. 定員 : 80名 (定員になり次第、締切らせていただきます。)

5. 締切日 : 平成24年2月10日(金)

6. 会場ご案内

全水道会館・5階中会議室 : (東京都文京区本郷 1-4-1)

<http://www.zensuido.or.jp/front/bin/cglist.phtml?Category=3895>

マーケティング講座 申込方法

◎申込み方法：下記の申込書へ必要事項をご記入の上、2月10日(金)までに
FAX03-3256-4457にてお申込み下さい。
(*後日(講座の約1週間前)、お申込み担当者へFAXまたはe-mailにて、受付の
案内を送付します。)

◎参加費：お一人様 5,000円(※消費税、資料代、飲物代等含む。)

振込先：みずほ銀行 神田駅前支店 普通預金口座 1858800
三井住友銀行 神田駅前支店 普通預金口座 1362985
三菱東京UFJ銀行 神田駅前支店 普通預金口座 1162974

シャダシホウジンニホンディアイワイキョウカイ
「**社団法人日本DIY協会**」名義

(※2月10日までにお振込み下さい。)

<定員になり次第、締切らせていただきますので、お早めにお申込み下さい。>

----- (切りとらずに、そのままファックスして下さい。) -----

FAX03-3256-4457

◇ 第68回マーケティング講座 参加申込書 ◇

	参加者名	所属・役職名	備考
1			
2			
3			
4			
5			

平成24年 月 日

社名： _____

申込者名／部署役職名 _____ / _____

住所：〒 _____ - _____

TEL _____ FAX _____

e-mail _____

(e-mailにて受付案内送付可の場合は、上記にメールアドレスをご記入下さい。)