

平成29年全管協甲信ブロック新新セミナー 店舗接客×満足度向上研修会

『御社のお店がお客様にどう評価されているか、よく解かります。』

～あなたで契約したい！ あなたのお店で契約したい！～ を実現します！！

人口減少・競合店増加に伴い、賃貸顧客を増やすには紹介・リピーターの増加対策が欠かせません。その為には賃貸仲介サービスを革新的に向上させ、お客様に感動を与える新たな高付加価値を創出する取り組みが不可欠です。そして徹底したお客様目線を意識した店舗運営にシフトし来店客を確実に成約に結び付けることが必要です。御社のお店に来店いただいたお客様に感動を与えて「満足度の高いサービス」を実現した時に、担当者自身のスキル以外に店の雰囲気、他のスタッフの行動など一体で取り組む「感動」の仕掛けがお客様を確実に【成約】に導きます。

▼セミナー内容

2回の覆面調査と3ステージ制の研修となります。

- ・「高付加価値サービス」を実現するためにはどう行動すべきか現場の店長・賃貸仲介部門社員を対象に研修を行います。
- ・また、店舗運営の現状、改善状況を実感できるように覆面調査を継続的に投入し客観的な視点（お客様目線）で評価点を出します。

▼セミナー・覆面調査

- ・セミナー担当 株式会社 MS&Consulting
- ・企画 監修 株式会社 デマンド倶楽部

▼開催概要

日 時	第1回研修・・・平成29年5月26日(金) 午後12時30分受付・午後13時～17時 第2回研修・・・平成29年7月20日(木) 午後12時30分受付・午後13時～17時 第3回研修・・・平成29年10月26日(木) 午後12時30分受付・午後13時～17時
会 場	第1回研修・・・山梨県甲府市 「古名屋ホテル」 TEL 055-235-1122 第2回研修・・・長野県諏訪市 「ホテル紅や」 TEL 0266-57-1111 第3回研修・・・長野県長野市 「ホテル犀北館」 TEL 026-237-5489
覆 面 調 査	各社1店舗分(2回実施)は無料・2店舗目から1店舗分(2回実施)32,400円。
覆 面 調 査 実 施 日	御社より調査依頼がありましたお店に 第1回目・・・平成29年6月～7月 第2回目・・・平成29年8月～9月 に予告なく、お邪魔致します。
そ の 他	覆面調査を希望しない会員様も研修セミナーへ参加いただけます。 3ステージ制のセミナー研修ですがご興味のある回だけへの出席も可能です。 各回、研修セミナー終了後17時15分より「懇親会」を開催します。ご参加ください。
問 合 せ	全国賃貸管理ビジネス協会 関東支部甲信ブロック事務局 牛山 (TEL0266-53-7000)

▼申込

- ・別紙、「研修会出欠連絡票・覆面調査依頼票」にて5月12日(金)までにご返信ください。

返信 FAX 番号 0266-53-5818 担当 牛山



全国賃貸管理ビジネス協会

甲信ブロック新新セミナー

～3ステージ制研修と2回の覆面調査～

店舗接客×満足度向上研修

【覆面調査とディスカッション研修でCS改善】

第一回研修

- ①日時 平成29年5月26日(金) セミナー 13時～17時
懇親会 17時15分～
- ②場所 山梨県甲府市中央1-7-15 「古名屋ホテル」
TEL 055-235-1122
- ③研修内容
～お客様満足度の重要性と働き甲斐向上～
・ サービス業を取り巻く環境の変化・CSの重要性・覆面調査とは
・ 多店舗との差別化の重要性とポイント・お客様の満足とは
・ ミーティングの重要性と聞き方のポイント 等

第1回研修後、覆面調査実施(6月～7月頃)

第二回研修

- ①日時 平成29年7月20日(木) セミナー 13時～17時
懇親会 17時15分～
- ②場所 長野県諏訪市湖岸通り2-7-21 「ホテル紅や」
TEL 0266-57-1111
- ③研修内容
～成果に繋がる改善サイクルの定着化～
・ ディズニーランドに学ぶ人材育成と組織風土形成
・ 働き甲斐について・覆面調査フィードバック・高得点MSに学ぶ 等

第2回研修後、覆面調査実施(8月～9月頃)

第三回研修

- ①日時 平成29年10月26日(木) セミナー 13時～17時
懇親会 17時15分～
- ②場所 長野県長野市県町528-1 「ホテル犀北館」
TEL 026-237-5489
- ③研修内容
～取組内容と改善成果の共有～
・ タイプ分け診断(4つの対応からのコミュニケーション)
・ 成果への5段階・妄想OFFJT(おもてなし力強化)
・ 成果につながるPDCA・活動振り返りと決意表明 等

※各セミナーとも研修後、17時15分より懇親会を開催いたします。
ご参加ください！