

# 接客X戦略

商品を変えず、人を増やさず、リピーターを増やす!  
接客やマナーを戦略に高めたJSLの作戦



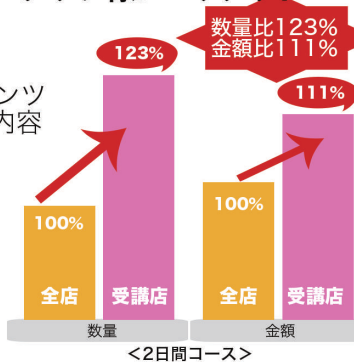
JSL 日本接客育成協会では、  
3つの研修を主軸に  
貴社や貴校の困りごとを解決!  
各団体での講演会も  
好評をいただいています



## 1. 印象営業®研修 ベーシック/アドバンス

3方向アプローチでプロを磨く! 営業職や店舗スタッフ様にピッタリ!

- 目的** 印象をアップしてリピーターを増やすこと
- 特徴**
  1. リピート率94.4%のオリジナルコンテンツ
  2. スタッフが自ら考え、動くようになる内容
  3. スタッフが迷わなくなる!
- ◎JSLヒントカードで  
心情を先読みした行動と言葉がけを創造
- ◎JSL簡単トーク法で  
商品を理解を深めつつ伝える手法を伝授
- コース例** 2日間/2時間/4時間/6時間コース



リピーターを増やす!

印象営業®商標登録のオリジナルコンテンツ



数値検証: 全店と受講店の (ロープレ商品を含む店頭商品) 販売実績

## 2. ビジネスマナー研修

全職種・階層向け! 生産性向上&安売りストップ!

- 目的** 仕事効率をアップ! 同時に信頼からブランド企業を目指す
- 特徴**
  1. 社内同志では伝え難いことも貴社の方向に合わせてお伝えします
  2. イラスト満載! デスク常備でいつでも確認可能なテキスト使用
  3. ポイントを学びたい! 必要部分を深掘りして学び行動化したい!

目的によって時間配分や内容をカスタマイズしてご提案します
- ◎結果、クレーム減と時短、ブランドカアップで安売り脱却をめざせます
- コース例** 2日間/2時間/4時間/6時間コース

仕事直結! ビジネスマナー

理事長藤村純子の完全オリジナルテキスト



## 3. クレーム対応研修 ベーシック

クレームは怖くない!

- 目的** クレームを信頼に変える。クレームの芽を摘みロイヤルカスタマーへ
- 特徴**
  1. 顧客心理と発生要因を知り、発生そのものを防ぐ
  2. 5つのステップで、クレームを大きくしない
  3. クレームを捉え方を変え、信頼構築のチャンスにする
- ◎クレームを恐れた小さな接客よりも、学んだ上お客様満足を目指す攻めの接客ができるスタッフを創ります
- コース例** 90分~3時間コース

クレームを次のチャンスへ!

