

※店長育成コーチ「松下雅憲」セミナー企画書※

■テーマ

店舗スタッフは、お客様に育ててもらおう

～店舗スタッフが、勝手に育つお客様アンケートのコツ

■メッセージ（セミナー概要）

店舗運営のレベルを上げて、売上利益を増やして行く為に、従業員教育は欠かせない重要なテーマです。しかし、誰もがこの従業員教育をうまくできる訳ではなく、チェーン店運営企業に取っても頭の痛い問題です。しかし、スタッフが直接お客様の評価・意見を聴くことが出来るようになると、彼らが勝手に成長をし始めるのです。スタッフを育てる「お客様の前向きな意見を聴く！」その聴き方のノウハウ、コツをお話し致します。

■こういう方は必聴

店舗を任されている店長の皆さん

チェーン店の店長を指導するスーパーバイザー、マネジャーの皆さん

店長、社員やアルバイトの教育の効果効率を上げたくて、悩んでいる経営者、教育担当者の皆さん

■プログラム

- ①お客様の意見を聞くのは大切？その目的は何？聴いたらどう使ってる？
- ②何の為に、誰の為に、今日前の仕事をしているんだろう？
- ③お客様に満足して頂き、また来てもらおう！
- ④お客様の声は、どんな声？聴きたくないのはどんな声？聴きたいのはどんな声？
- ⑤「聴きたい声」はこういう風に聴こう！
- ⑥「お客様に聴く」を習慣にする方法
- ⑦これからのスタッフ教育はこうする（まとめ）

■講師「松下雅憲」プロフィール

1958年3月大阪生まれ。1980年日本マクドナルド(株)入社。店舗運営の現場と出店戦略に関わること25年。2005年春とんかつ新宿さぼてんを運営する(株)グリーンハウスフーズに入社。すぐに経営情報室を立ち上げ、経営分析と経営情報の可視化、出店戦略システムの構築、さらにエリアマーケティングとフィールドマーケティングを併用した店長教育システムを導入し大きな成果を上げた。2012年春株式会社 PEOPLE&PLACE を設立。マクドナルドとさぼてんで確立した独自のノウハウを駆使し、売上向上・人材育成などの成果を上げ、小売及び外食企業の成長に貢献している。

(財)生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ

中小企業大学校 講師 ・ 美容サービス・スーパーバイザーACADEMY マスタークラス講師

経営コンサルタント／セミナー講師

■出版

『「競合店に負けない店長」がしているシンプルな習慣』 同文館出版 2013年3月刊行