

お客様をとりこにするカウンター業務力アップ

●受講期間 2ヵ月

●受講料 14,300円

マルチデバイス対応

■テキスト2冊（Webテキストも閲覧可） ■添削レポート2回（Web提出可）

カウンター（窓口）対応の基本マインド，スキルを身近な事例で学ぶ
付加価値の高い（儲かる）カウンター（窓口）業務のすすめ方を体得
アマチュア・レベルからプロフェッショナル・レベルの対応に
ステップ・アップする
ケーススタディーで具体的にどこを，どのように改善すべきかがわかる

※ テキストはインターネットで閲覧できます。Web提出には「Microsoft Word」が必要です。



●第1単元

お客様に感動される カウンター業務の推進

- ・歓迎の気持ちが伝わる接客スキルとマインド
- ・信頼感あふれる姿勢・態度・動作とは
- ・商品の価値と魅力を伝える「商品説明力」
- ・お客様にその商品が必要だと確信させる
- ・お客様から頼りにされる「相談対応力（カウンセリング力）」
- ・カウンセラーの姿勢で問題を掘り起こす
- ・コンサルタントの視点でソリューションを
- ・チャンスをものにするセールス・テクニック
- ・心理段階に応じたトークのポイント
- ・意思決定を促すクローージング・テクニック …他

●第2単元

【ケーススタディー】 成果を生み出すカウンター業務の改善

- ・人を観ることの大切さ（感じる力）
- ・メリハリの利いた話し方と振る舞い（信頼性）
- ・イライラさせない応じ方と手際のおよさ（迅速性）
- ・話しやすい，相談しやすい雰囲気とは（接近性）
- ・「大事にしてもらえた」と実感していただく（ホスピタリティ）
- ・売上げ倍増を実現するプロの対応力とは
- ・チャンスをとらえるプラス・アルファの情報
- ・“Yes”を引き出す説得のポイント10
- ・ピンチをチャンスに変えるクレーム対応
- ・お客様に指名される，あなた自身のブランド力 …他

オンラインでもオフラインでも学習できる！（すべての学習方法に対応）

※カリキュラム・講座内容などは改訂や変更になる場合があります。

