

接客に役立つ 雑談力セミナー

ヒント
盛り沢山の
体感型!!

お客様との
会話が
楽しくなる♪



言葉のキャッチボールで ファン作り購買率UP!!

販売歴の短いスタッフの課題は会話力!会話が続けられるようになることです。販売スタッフはお客様の話題を知り、いかに共感し、関係を作り上げるかが重要です。雑談力が高まる事で、お客様に愛されるスタッフが増え、リピーター獲得にも繋がります。お気軽にご参加ください。

平成29年7月11日(火)
午後2時~4時

参加費 無料

定員 30名(先着順)

会場

立川商工会議所 12階 第1会議室
立川市曙町2-38-5 立川ビジネスセンタービル12階

講師紹介

株式会社キャラウイト 代表取締役
中小企業診断士 上岡 実弥子氏

マネジメント、リーダーシップ、コーチング、OJT、等について、歯切れ良い講演・研修・面談が人気。商業施設での診断、研修、実績が豊富(イオンモール、三井アウトレットパーク、横浜ワールドポーターズ、川崎ルフロン、S-PAL 福島、ららガーデン、豊橋カルミア、等)。

お問合せ：立川商工会議所 中小企業相談所 担当 澤田 TEL 042-527-2700

申込方法：お申込みは、下記申込書にご記入の上このまま切らずにFAXでお送り下さい。

定員に達した場合のみご連絡いたします。

お申込みFAX番号

042-527-5913

セミナーの内容

1. お客様に興味を持つ

- お客様は「どんな人?」～観察&仮説
【演習】お客様の表情、態度、服装、言葉

2. 気軽な雰囲気づくり

- 挨拶+α：●ラポール●アイスブレイク
- 気楽な雑談テーマ
- 自己紹介で雑談できる

3. 雑談のテクニック

- 目の前に注目・・・お客様と共有する場・人・物
- お客様をホメる・・・いいところを見つけよう
- 共感する・・・お客様の言葉をキャッチしよう
- 質問する・・・興味を持ってたずねよう
- 話題の見つけ方・・・こんな時どうする?

4. 言葉をキャッチボールしよう

- お客様に合わせる&お客様が期待する反応をする
- 言葉をお返りする
 - 商品に関する言葉…情報提供
 - 人に関する言葉…お客様の話/自分の話
 - 質問…オープンクエスチョン/クローズドクエスチョン
- 会話の空白を作らない【演習】3分間会話を続けよう

参加申込書

接客に役立つ
雑談力セミナー

7月11日(火曜日)

| | | | |
|---------------|-------|-------|--|
| フリガナ 貴社名 | ----- | | |
| 所在地 | 〒 | | |
| T E L | | F A X | |
| フリガナ ご参加者名 | 役職 | 業種 | |