

今までの研修に、物足りなさを感じている教育ご担当者様へ！新たな研修のご案内

「体感」「体験」型セミナーのご案内です

こんな問題意識を持っている皆さまへ！！

形ばかりでお客様の心に響かない！

マナー研修にはもう飽きた！

さまざまな業種に対応したい！



～サービスの反射神経を鍛える～

R S P【Reflexes of Service Programming】

感・動・力

株式会社サクセスロード経営研究所 主催

◆◆◆弊社からのメッセージ◆◆◆

“お客さまがちょっと困っているのに、作業に夢中で気がつかない”

“お客さまが商品を落として、慌てているのに、瞬時に動けない”

“お客さまの会話についていけず、生返事”

RSP【Reflexes of Service Programming】とは、そんな状況を打破するトレーニングです。

ここでいうサービスの反射神経とは**気づく力(感性)**と**機敏に動く力(運動神経)**、そして**お客様の言葉からお客様の物語をイメージし、受け入れ、物語に参加し展開させる力**をいいます。

お客さまのちょっとした仕草に気づいて、自分から機敏に動いて、お客さまの気持ちを汲み取り、会話を進める。そんなスタッフを育成したい、小売サービス業の方々のみならず、コミュニケーション能力を上げたいすべての方々にお勧めです。

日時

3月 17日 (月) 13:00 ~ 16:00

※セミナー終了後、ご相談コーナーを設けさせていただきます。

場所

両国KFC HALL (国際ファッションセンター)

住所: 東京都墨田区横綱1-6-1

参加費

お一人様 3,000円

振込先

三菱東京UFJ銀行 調布南口支店

普通口座 3568739

口座名義: (株)サクセスロード経営研究所

対象者

流通業・小売業・サービス業の人事教育ご担当者様、または売場・テナントの責任者様
注) 同業者のご参加はお断りさせていただきます

講師

岸本 裕子 (弊社主幹コンサルタント)

お問合せ先

TEL: 042-482-5130



株式会社サクセスロード経営研究所 担当: 山田、岩瀬

実際の研修を体験できます！

当日は動きやすい服装でお越しください。

【会場アクセス】

[地下鉄] 都営地下鉄大江戸線「両国駅」A1出入口
に直結

[JR] JR中央・総武線「両国駅」東口より徒歩約6分
JR中央・総武線「両国駅」西口より徒歩約7分

RSPトレーニングの目的

従来の「サービスマインドを形にするマナー研修」にありがちな、「形を作ること」に止まらず、「感覚を研ぎ澄まし、身体能力を高めイメージ力を広げる」ことによって、実践的な基礎能力を高めます。

Notice Quickly ～素早く気づく～
交流的ゲームトレーニングの振返りで、
体験的な気づきを促し、マインドアップと
モチベーションアップへつなげます

トレーニングの特長

Act Quickly ～素早くスマートに動く～
動きを重視した身体的トレーニングによって
サービスの反射神経を鍛え、実践力を高めます

Interact Quickly ～素早く対話する～
お客さまの意図を汲み取り、展開させるための
必要な力を鍛えます

トレーニングと実践的なケーススタディを組み合わせ、
体験的な学びを現実的な場面で活用できるように構成しています

岸本裕子(きしもと ゆうこ)

- ・株式会社西武百貨店入社、接客販売ならびに売場マネジメントを経験
- ・ベネトンのスーパーバイザーとしてショップ運営を指導
- ・全社教育訓練担当として、CS向上、販売力強化に向けた教育プログラムの企画・運営、
インストラクション、及びオリジナルファッションブランドの店長・販売員教育を担当
- ・シニアインストラクターとしてインストラクター・各店トレーナーを育成
- ・西武百貨店退社後、小売・サービス業を対象にした各種研修インストラクターとして活躍
- ・日本ショッピングセンター協会主催の接客ロールプレイング大会審査員も勤める



キリトリ

お申込みは、こちらの画像を印刷し、
下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。
指定口座へのお振込みが確認でき次第、
折り返し受講票と会場案内図をFAXにて返信させていただきます。

送信先 FAX : 042-482-5368

貴社名	TEL	FAX
住所 〒		
参加者名(1)	フリガナ	部署名
参加者名(2)	フリガナ	部署名

お申込みいただいた「個人情報」につきましては、当社の「個人情報保護方針」に基づいて、以下の目的で利用させていただきます。
・お申込み講座の運営(ご連絡・資料等のご送付)・当社からの情報のご案内・講座開発、サービス向上のための統計的データ