

人的サービスで他社に圧倒的な差を付けようとお考えの人事教育ご担当者様へ

「体感」「体験」型セミナーのご案内です

こんな研修はもうやめよう！！

現場で役に立たない研修！

マナー研修にはもう飽きた！

形ばかりでお客様の心に響かない！



株式会社サクセスロード経営研究所 主催

～サービスの反射神経を鍛える～

感・動・力

Reflexes of Service Programming

◆◆◆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”

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。

**実際の研修を体験できます！**

日時 10月 19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

【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

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

## 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。

### 気づきの重視

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

### 身体能力の重視

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

### ケーススタディの活用

トレーニングと実践的なケーススタディを  
組み合わせて、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