



CS向上のためのストアコンパリゾン研修



目的

異業種や競合を視察する際に、価格や品揃えの調査だけでなく、サービスの状態を視察する手法を学び、自店舗のサービス向上施策に結びつけます。

対象者

小売業・サービス業に携わるリーダーとスタッフ

特徴

- ・サービス調査の手法を学ぶだけでなく、実際に他店舗調査に出向き、お客様体験を通じて学びます
- ・他店舗の体験に基づいて、自社(店舗)の問題点や改善策を考えるワークショップ形式です
- ・クライアント様の業種に合わせ調査内容をカスタマイズいたします

カリキュラム例

1日バージョンの一例 ※2日間での研修も対応いたします。

時間	内 容
10:00	<p><u>1. 顧客満足はお客様の体験で決まる</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足の効果・効用 ・人、物、館のサービス ・事前期待と実体験 <p><u>2. ストアコンパリゾンの手法とポイント</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックシートの使い方、評価の仕方 ・お客様としての体験した事実と気持ち <p><u>3. ストアコンパリゾンの実施</u></p> <p>※フィールドワーク</p> <p>実際に対象施設に出向き、お客様としてチェックリストの基づいた行動を取りサービスを体感していただきます</p> <p><u>4. 視察結果をレポートし、グループで共有</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・体験談とお客様として感じた気持ち <p><u>5. 視察結果をヒントに自店のあるべき姿を検討</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い点を真似び、悪い点を反面教師に
17:00	