

# 5/12(火) オンライン開催!

パン・ケーキ・和菓子店ect  
経営者層向け

BML 人を会社を地域を“笑顔”にする  
ビジネスマナー研究所  
Business Manner Laboratory

これがウツサの!

スタッフを育て、企業文化を創る期待塾プレ講座

## パン屋期待塾 ZOOM 90分講演会!



### 緊急企画! コロナ対策によるクレーム解決!

<感染防止対策例>



入場制限



営業時間の短縮



商品点数の削減

今、町のパン屋さんは、新型コロナウイルスの感染防止対策として、お店の営業スタイルを変えて、お客様に選ばれ続けるための取り組みをされています。そんな苦しい中での取り組みに対し、思わぬクレームをいただいていることも増えてきた、と現場のパン屋さんからお聞きすることが出てきました。

## こんなときこそ、「期待塾接客」の出番です!

～お客様がホッとす!「来てよかった!」と笑顔になる、そんな接客の在り方をお話します～

### 【こんな悩みはありませんか?】

1. 商品点数の削減でお客様の選ぶ楽しみが減っている、でもどうにか接客でご満足いただきたい!
2. 入場制限でお客様をお待たせしてしまうことがあるため、いつもよりもさらに感謝の気持ちが伝わる接客でお迎えしたい。それをリピーターにつなげたい
3. 現状の危機感を共有し、ともにお客様に向かってくれるスタッフがほしい
4. 販売レベル向上が これからのパン屋経営に重要なことと理解する 自分の右腕がほしい
5. 自店の販売接客基準を創りたい
6. 人が入れ替わっても接客レベルが保たれるようにしたい



### <講演会内容> パン屋期待塾とは、販売力向上を貴社の文化にする塾です!単なるマナー研修ではありません!

- ☑リピーターを創る!「期待塾」の仕組み
- ☑パートだけでも、人が入れ替わっても販売接客レベルを落とさないための仕掛け
- ☑スタッフがスタッフを育てる仕組み、対応力のあるスタッフに育てるポイント
- ◆生産性向上!
- ◆史上最高!テナント表彰3位獲得
- 1期期待塾根付かせ大賞インタビュー

◎日程：5月12日(火) ◎時間：15:00-16:30 ◎会場：オンライン(ご自宅or会社のPC)

◎参加費：3,000円 → 緊急開催のため、0円!



### 予告!6月3日(水) 実践報告勉強会

パン屋期待塾でスタッフが接客リーダーとして取り組んだ事例を発表!

## 接客X戦略

### 講師

リピーター創りの専門家・接客戦略コンサルタント 藤村 純子  
(一社)日本接客リーダー育成協会 代表理事 / ビジネスマナー研究所(株)代表取締役

チャイナエアライン・ANA全日空の国際線CAを経て、医療接遇の講師・ANAグループの接遇講師となる。現在は「商品を変えず人を増やさずリピーターを増やす」接客戦略コンサルタントとして独立。2つの会社を運営する。94.4%の脅威のリピート率で、著書は3冊、その他「商工会」4年目、「戦略経営者」2年間連載。経営者向けメルマガは1300人以上に読まれている。



【5/12 お申込・お問合せ】 FAX:06-6131-5670 河原治税理士事務所 TEL:06-6161-5600

会社名: \_\_\_\_\_

ご参加者名: \_\_\_\_\_

お電話番号: \_\_\_\_\_

Eメール: \_\_\_\_\_

