

あなたの接客でお客様をリピーターに！

# ～ワクワク！パン屋期待塾～

- 内容 1. 印象アップの要素を知り、体得する  
1期生のミッションを明確にし、行動につなげる心構えをつくる  
印象アップの10の要素/笑顔とアイコンタクトと身だしなみ  
お客様に届け！印象アップ親切運動①必殺☆挨拶＆声出し運動開始♪  
根付かせるためのポイント 事例研究
2. 先読み応対でお客様の心を掴む  
良い印象悪い印象のポイント(覆面調査)  
お客様に届け！印象アップ親切運動② 親切運動(焼きたて交換＆荷物預かり＆段差)  
立ち居振舞い 一人感謝運動 :事例研究 PDCA 1
3. 巻き込み力アップでリーダーに！  
リーダーとは/自分の性質と仲間の性質を理解し、効果的な根付け運動を行う  
声出し運動♪おすすめパン3点集中声出し
4. パンの価値をズバリ届ける！POPにも生かせる簡単トーク！  
変な日本語＆間違いレジ回り日本語
5. また会いたい！と思われる店員になる！ 総合演習  
仲間への共感力を高めるコミュニケーションの基礎  
分かりやすく伝える能力を高める！ プレゼンテーションの基礎
6. 実践報告勉強会  
公開講座 どなたでもご覧いただけます (他のパン屋さん、パン屋関係者様など)  
実践してきた根付け活動の発表  
終了後 大懇親会 17時～19時

【全6回コース】 定員:各クラス 8名

日 程: Aクラス 6月18日、7月9日、8月6日、9月3日、10月1日(各日程とも月曜日)  
Bクラス 6月19日、7月10日、8月7日、9月4日、10月2日(各日程とも火曜日)  
11月12日(月)実践報告勉強会(A・B合同)  
13時～18時(5時間)、実践報告勉強会は13時30分～17時  
★希望者のみプレゼンコンサル1時間(通常3万円)プレゼント(10月22日・23日予定)

会 場: 河原治税理士事務所 セミナールーム

受講料: 25万円 → 河原先生ご紹介価格 24万円 → 1期特別価格 **23万円** (税別価格です)

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 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、2018年4冊目を出版。  
経営者向けメルマガは1300人以上に読まれている。



【お申込・お問合せ】

パン屋税理士 河原治税理士事務所

TEL 06-6131-5600