



## スタッフのための 接客力向上コンサルティング

### コンサルティングのゴール

スタッフの皆さんと目指したいのは「接客力でお客さまからもスタッフからも選ばれるお店づくり」です。このゴールに向けて、店長を始めとした全スタッフの接客力を向上させるための教育体系の構築、接客を継続、浸透させるための仕組みづくりのお手伝いをさせていただきます。店長とスタッフたちがチーム一丸となって接客力向上を実現できる環境づくりを目指します。

### コンサルティングの内容と進め方

コンサルティングは月に2回、各2～3時間のOJT形式を中心に進めていきます。その他、メールや電話での情報共有は随時行います。最初の2回はスタッフ全員を対象とした接客力向上研修を実施し、全員が向かうべき目標（お店の接客力向上）を明確にするところから始めます。研修では接客の心構えや基礎スキルを実践形式で習得し、接客に対する共通認識を作り上げます。その後は、営業時間中に店舗を訪問して接客チェックとフィードバックを繰り返すスタイルで進めます。接客チェックを行った後、接客担当（接客委員会）のメンバーとミーティングを実施してフィードバックを行います。このミーティングのなかで店舗の接客力向上のために必要な取り組みを明確にして、次回の訪問までに実施、検証を行っていただきます。必要に応じて、私のほうで電話対応やクレーム対応などの研修会を実施することもあります。最終的には、接客担当が中心となって接客の継続、浸透を実現できるように顧客視点のトレーニングも同時進行で行います。

### コンサルティングの期間と費用について

コンサルティングの期間は6か月から1年を想定しております。費用は1か月15万円（税別）と交通費（大阪から現地）です。月に2回、各2～3時間の店舗訪問とミーティング、メールや電話での情報共有が含まれます。最初の3カ月を終えると4か月目からは1か月ごとの契約更新ですので、お店の状況によって契約期間が決まります。コンサルティングが進むにつれて、1か月の訪問回数が減ることも考えられます。その際は改めてお見積もりをご用意いたします。契約更新やミーティングの回数につきましてはその都度ご相談をさせていただきます。