

店舗接客 満足度向上 研修

Customer Satisfaction Management Course

仲介店店長の方
賃貸部門リーダーの方
是非ご参加下さい!!

覆面調査サービス付

人口減少・競合店増加に伴い、 紹介・リピーターを増やす「店舗戦略」

仲介サービスの高付加価値とは？

人口減少や競合店増加に伴い賃貸顧客を増やすには、紹介・リピーターを増やす対策が欠かせません。そのためには賃貸仲介サービスを革新的に向上させ、顧客に感動を与える新たな高付加価値を創出する取り組みが必要です。そして徹底的にお客様目線を意識した店舗運営にシフトし、来店客を確実に成約に結びつけることが何よりも重要です。

来店客を確実に成約していくためには何が必要か？

それは来店客に感動を与え、「満足度の高いサービス」ができた時可能となります。しかし、これまで実施している「CS(顧客満足)向上」とは革命的に思考を変えなければ実現しません。お客様担当自身のスキル以外に、店舗内の雰囲気、他のスタッフの行動など一体で取り組む「感動」の仕掛けが必要になるのです。そして、「あなたで契約したい!」「あなたのお店で契約したい!」と感じてもらうことで、お客様は「高付加価値サービス」が実感できるはずですよ。

研修の特徴!

本研修では、「高付加価値サービス」を実現する為はどう行動すべきかを、店の責任者である「店長」や「賃貸仲介部門のリーダー」を対象に研修を行います。また、店舗運営の改善状況を実感できるように覆面調査サービスを継続的に投入し、客観的な視点(お客様目線)で評価点を出せることも特徴です。



詳しくは
ウラ面へ





今こそ、仲介サービス革命！

「CS向上」で「高付加価値サービス」へ転換

＝ 3ステージ制研修の例＝

※内容や日程はご相談ください。

覆面調査後研修を行い、CS改善に取り組みます！

STAGE 1 第1回 事前覆面調査実施

第1回CS向上研修

- ・満足度の決まり方、選ばれる店舗になるポイント
- ・満足度要因の決まり方とは
- ・覆面調査の活用方法 など

STAGE 2 第2回 事前覆面調査実施

第2回CS向上研修

- ・覆面調査を活用してのミーティング内容の共有
- ・成果に繋がる改善サイクルの定着化
- ・問題構造学に学ぶ、改善サイクルの回し方 など

STAGE 3 第3回 事前覆面調査実施

第3回CS向上研修

- ・取り組み内容、改善成果の共有
- ・接客表現力アップのポイント
- ・今後の活動計画について

覆面調査レポート

約100個のチェック項目から
お客様の生の声、評価点が確認できます！

※提携先：株式会社 MS&Consulting



覆面調査レポートの3つの特徴

1. お店の顧客満足度が分かる!!

設問例 誰かに紹介したいと思えるようなお店でしたか？
また来たいと思えるようなお店でしたか？

2. お客様の顧客心理が分かる!!

設問例 店舗の印象をご記入ください
スタッフから①どのような対応があり、②どうお感じになったのか、①と②を個別に具体的に書きください

3. お店の競合勝敗要因が分かる!!

設問例 過去に利用したことのあるお店と今回のお店はどちらを利用したいと思えますか？(同じ立地にあったと仮定して解答してください)

開催地 出張開催に応じます。

お問い合わせ 株式会社 **デマンド倶楽部**

本社 福岡県北九州市小倉南区下城野 1-7-5

☎ **093-951-0002**

東京事務所 東京都港区赤坂 4-7-6 赤坂ビジネスコート 3F

☎ **03-5545-3323**

✉ demand@demand.co.jp 店舗接客 満足度向上研修



資料請求申込書

必要事項をご記入し、FAXにてお申し込み下さい。

FAX. 093-951-5959

御社名

代表者名

ご担当者名

〒
ご住所

TEL - -

E-mail @

FAX - -

ご質問など記入欄