

組織活性化プログラム IV 『人が集まる店づくり』

【対象】飲食業、小売業、サービス業の店舗において、お客様の満足度を上げ、売上を伸ばしたいと考えている企業様向けです。
 【特徴】全ての従業員が顧客志向を持ち、自身の役割を明確にすることで、お客様で溢れる店づくりを目指し売上アップに貢献します。
 【期間】約1年間（～6ヶ月：顧客志向定着期間 6ヶ月～：キックオフ及び成功事例共有推進）

スタート

約6ヶ月

約1年

第1クール

1. MS調査

【顧客志向の診断】

- MS調査
専門調査員が覆面で、客観的店舗実態調査

第2クール

2. 座談会

【私達の役割りの理解】

- PA座談会
会社の目指す方向と、現場の感覚は合っているか、第三者が主催

第3クール

3. 接客レベル診断

【接客レベル診断】

- 接客レベル診断
各個人の一定の基準による接客レベル診断

第4クール

4. 育成環境調査

【育成環境調査】

- 店舗育成環境調査
全店舗の育成環境を調査し、改善計画立案

スタート

5. キックオフ

【店舗改善目標設定】

- 目標設定キックオフ大会
全社目標設定と、各店舗の目標設定
キックオフ大会の実施

各種調査

研修

- 接客マインド向上研修（全従業員）
- 接客基本研修（全従業員）
- 接客応用研修（全従業員）
- キックオフ大会
- コミュニケーション研修（店長）
- 接客指導ロールプレイング研修（店長）
- 数値を動かす接客目標研修（店長）

- ◆ 上記はあくまで参考例です。企業様の要望によりアレンジが可能です。既に取り組んでいる調査等がありましたら、連携することができます。
- ◆ 店舗数や、店舗展開地域は問いませんが、全店舗での取り組みをおすすめします。基本的にはプロジェクトを発足して進めます。
- ◆ MSとは「店舗顧客満足度覆面調査」を指します。PAはパート・アルバイトの略です。