



～リピート率向上のカギはお客様の声を元にしたPDCA～ 接客サービス・小売系の業態向け 『売上が20%上がる店舗改善の方法』のご案内

接客サービス業の目下の課題は人手不足。定着率を上げるためにも、アルバイトのモチベーションを上げ、接客のノウハウを教え育てる業務は店長の仕事の中でも重要度が増すばかりです。また、競合店との競争に勝つために自店の強みを活かした対策づくりも必要性が非常に高まっています。しかし、他の業務もある中、「なかなか時間がとれない」と悩む店長が大半ではないでしょうか?北海道で覆面調査(ミステリーショッパー)を10年展開し、調査結果=お客様の声を活用した店長の目標設定と行動計画づくり指導で定評のある講師を迎え、「様々な事例を基にその重要ポイントを惜しげなく解説します。

日時 2017年10月13日(金) 13:30~16:30

会場 札幌駅前ビジネススペース2階 カンファレンスルーム 2E
札幌市中央区北5条西6丁目 第二北海道通信ビル2階 TEL:011-252-7719

カリキュラム概要

① サービス業の課題「人手不足対策」「店長教育」「競合店対策」について
～ Web アンケート体験を交えて～

② お客様の声の収集方法と店長指導方法

事例① 覆面調査 居酒屋チェーン 店長教育に活用しアルバイトの定着率が向上

事例② 店舗診断 流通業 テコ入れ店舗のリニューアルで20%売上アップ

事例③ 店舗診断 飲食店 ベンチマーク店との比較によるメニュー改善で売上増

事例④ お客様 WEB アンケート 飲食チェーン 目標の達成度を定量的に定点観測

③ 実習：調査の企画

(自社の店舗を対象に覆面調査の調査票を作成して頂きます)

～アンケートソフトのご紹介～

講師

山本 亜紀子 氏 (株式会社エルアイズ代表取締役)

対象・定員

対象 全階層

定員 30名(先着順、定員になり次第締め切らせていただきます)

受講料(消費税込)

道銀NVC会員、ビジトレ会員、道銀経営塾・共栄会会員、
らいらっく会会員、ほがらか会会員の皆様

5,400円/人

一般の皆様 10,800円/人

主催

ほくほくフィナンシャルグループ、北海道銀行、(株)道銀地域総合研究所
(協賛/道銀・日経ベンチャー経営者クラブ)

『売上が20%上がる店舗改善の方法』 申込書

株式会社 道銀地域総合研究所 行

(お申込受付：2017年10月11日まで)

<FAX 011-207-5220 または seminar@doginsoken.jp>

ご参加者	氏 名		お 役 職
	フリガナ ()		
	①氏名		
ご参加者	フリガナ ()		
	②氏名		
	フリガナ ()		
③氏名			
貴社名	フリガナ		
貴社住所	〒		
電 話		FAX	
	E - M A I L		
お取引店	北海道銀行	支店	業種
	北陸銀行	支店	
会員・一般の種別を○で囲んで下さい	(道銀NVC会員) (ビジトレ会員) (道銀経営塾・共栄会会員) (らいらっく会会員) (ほがらか会会員) (一般)		
連絡ご担当者	役職名	お名前 (フリガナ)	

※本セミナーは、(株)ほくほくフィナンシャルグループの(株)北海道銀行と(株)道銀地域総合研究所の共催で道銀・日経ベンチャー経営者クラブの協賛で開催いたします。参加申込書にご記入いただきました個人情報、参加者名簿(記録用、講師用)の作成に利用させていただきます。ご記入いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに事務連絡のほか、日経BP社および日経BPグループ会社から各種ご案内(刊行物・展示会・セミナー等)やアンケート、広告主等の製品やサービスのご案内をさせていただく場合があります。また、本セミナーに参加申し込みいただいた方には、ご登録いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに、(株)北海道銀行、(株)北陸銀行および(株)道銀地域総合研究所から直接、事務連絡やサービスのご案内をさせていただく場合があります。(株)道銀地域総合研究所が登録情報を取りまとめ、(株)北海道銀行ならびに(株)北陸銀行にお渡しいたします。それ以降は、各社の責任において管理されます。ご同意いただけただけの方のみ、お申し込みをお受けいたします。