# スーパーマーケット 店長研修

| 店長コース | |
|---|---|
| **Ⅰ．効果的ＣＳ活動の進め方** | |
| １．顧客満足経営（ＣＳＭ） | |
| １）ＣＳＭの三原則 | |
| （１）お客様の接客重視 | 講義 |
| （２）顧客情報の収集管理 | |
| （３）組織一丸体制 | |
| ２）ＭＯＴの重要性 | |
| **Ⅱ．ＣＳ活動における店長の役割** | |
| １．ＣＳＭにおける店長の位置づけ | |
| ２．ＣＳ活動における位置づけ | |
| **Ⅲ．ＣＳ推進体制** | |
| １．ＣＳ展開全体フロー | |
| １）しくみづくり　（１）現状把握 | |
| （２）しくみサービス | |
| （３）人的サービス | |
| ２）展開設計 | |
| ３）意識・技術養成（１）朝礼の仕方と事例発表法 | 事例紹介 |
| （２）ＣＳトレーナーとの連携 | |
| ４）ＣＳ導入展開　（１）店長によるＣＳキックオフ宣言 | |
| （２）店内サークル活動 | |
| （３）　問題の発見と解決 | |
| **Ⅳ．ＣＳとＥＳ** | |
| １．ＣＳ導入の成果 | 講義 |
| １）顧客評価収集法 | |
| ２）顧客の声と店舗運営への展開 | |
| ３）自己評価 | |
| ４）自己と顧客評価ギャップ分析による店舗課題発見へ | |

お問い合わせ先

株式会社パートナーズコンサルティング

担当：中山　（携帯までお電話ください！　電話：090-4728-9272）

〒133-0073 東京都江戸川区鹿骨１－１８－４　　電話：03-3676-2269　FAX：03-3676-2269