

STAR(お客様満足実践係) コース カリキュラム

10:30~15:30

集合	10:00開場 10分前着座	開講前のご案内
10:30	<p style="text-align: center;">Store Activities Representative Hand book</p> <p style="text-align: center;"><第1章> <第2章> <第3章></p> <p style="text-align: center;">※「STARの育成システム」考え方を マニュアルから学ぶ</p>	<p><第1章> STAR:お客様満足実践係(マーケティング・アシスタント)とは何か?</p> <p><第2章> 店内活動:お客様満足度の向上のアクション I 《クレンリネスレベルの向上》</p> <p><第3章> 店内活動:お客様満足度の向上のアクション II 《サービスレベルの向上》</p>
11:20		
11:30	<p style="text-align: center;">超一流レベルのお客様満足実践係を パート・アルバイトで実現する トレーニングプログラム</p> <p style="text-align: center;">※マニュアルで得た知識を、プログラムで実行し、 STARとしての考え方や行動を習慣化する</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. STARイメージ動画 (映写) 2. STARの仕事 (パワーポイント説明) 3. STARトレーニング プログラム 4. STAR ガイドライン 5. STAR ガイドライン(別冊)
12:30		
	昼食	【休憩60分】
13:30	<p style="text-align: center;">STAR活動の実証例</p> <p style="text-align: center;">※デイサービスにおける「S. L. M活動のコツ」</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. S. L. M活動:成功のコツ <ol style="list-style-type: none"> 1)成功の秘訣は「スケジュールリング」にあり! 2)プラチナルールを思い出せ! (1)ケアマネジャーに合わせたスケジュール (2)相手が聞きたいことは何か? 2. STAR活動の実証例 「ふくらはぎ健康法タオ」での実際にあった ストーリーを公開
14:20		
14:30	<p style="text-align: center;">高いレベルの店舗運営の基礎知識と考え方</p> <p style="text-align: center;">総括</p> <p style="text-align: center;"><第4章> <第5章></p>	<p><第4章> 高いレベルの店舗運営の基礎知識と考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様第一主義とは ・店舗運営の大原則 ・お客様の立場とは ・観察する:オブザベーションとは ・思考のプロセス <p><第5章> 総括</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生産性向上のコツ ・お客様満足係のタイムアクションプラン ・お客様満足係が売上を向上させる仕組み
15:20		
15:30	本日のまとめ	次回セミナーのご案内
	【 終了 】	・レポート記入

《備考》

上記スケジュールは、あくまで標準版であり、受講生の理解度の深浅などにより各カリキュラムの時間の掛け方が異なります。その為、このスケジュールに記載があっても一部スケジュールを変更させていただく場合がございます。あらかじめご理解のほどお願いします。