



公開セミナー

楽しい!気づきが多い
行動できる!

第11回 店長育成セミナー

～マネジメント能力アップ:顧客の支持を得続ける店舗を創るために～

企業内研修でご好評を頂いております「店長育成セミナー」をこの秋も引続き、公開セミナーにて開催致します
顧客の支持を得続ける店舗を実現出来るかどうかは、店長のマネジメント次第!
アパレルをはじめとした小売業やサービス業(飲食他)において、店長のみならず、
店舗のマネジメントに関わっていらっしゃる方・店長育成の役割を担っていらっしゃる方のご参加をお待ちしています

店長育成セミナー

セミナー内容・対象者

- CS (Customer Satisfaction) / 顧客満足・店舗の役割・顧客心理他)
- マネジメントの基本知識とスキル(店長の役割・スタッフのモチベーションマネジメント・誉め方叱り方・効果的なミーティング・面談 他)
- リーダーシップ(自己のリーダーシップスタイル検証 他)
- コミュニケーションスキル(伝え方・聴き方/問題解決コーチング・スタッフの自発性を促進する質問スキル)
- 職場風土創り(顧客指向性・効率性・健康性の側面からの自店を診断)
- 店舗の売上計数マネジメント(売上計数分析・問題点発見・売上を上げるための行動)
- 対象者:店長・店長を目指している方・エリアマネジャー・スーパーバイザー・営業・営業部門ご責任者・トレーナー・教育ご担当者・経営者など店舗のマネジメント及び店長育成に関わっていらっしゃる方

開催要項

1. 日程: **STEP I** (2日間): 2010年10月14日(木)・15日(金) 両日共に10:00～17:00 (開場/9:30)
STEP II (1日): 2010年11月19日(金) 10:00～17:00 (開場/9:30)
2. 会場: 都市センターホテル *東京都千代田区平河町2-4-1 TEL.03-3265-8211
3. 定員: 24名様(定員になり次第、締め切らせて頂きます/催行最少人数:6名様)
4. 参加費: **STEP I のみの場合: 39,000円**(消費税別)/2日間・テキストなど資料代含む
STEP I とSTEP II の場合: 58,000円(消費税別)/3日間・テキストなど資料代含む
※STEP I のみのお申込みもお受けしております ※STEP II のみのお申込みにつきましてはご相談下さい
5. プログラム概要: 2頁をご参照下さい(弊社HP <http://www.motcreation.com/>でもご覧頂けます)
※ご参加者の声: 4頁をご参照下さい
6. お申込み方法: 別紙(3頁)の申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込み下さい
または、弊社HP(お問い合わせフォーム)よりお申込み下さい
(お申込み締め切り日: **2010年10月7日(木)** / 定員になり次第、締め切らせて頂きます)
7. お支払い方法: お申込み頂きました後、ご請求書をお送り致しますので、指定の口座にお振込み下さい
※STEP I の5日前以降のキャンセルにつきましては、キャンセル料として全額頂戴致しますことをご了承下さい

お申込み方法

別紙のお申込み用紙へ必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい
または、弊社ホームページよりお申込み下さい <http://www.motcreation.com>
□お問い合わせ先: 株式会社エムオーティクリエイション (東京都渋谷区代官山町17-1-2606)
TEL/FAX: 03-3464-5387 E-mail: info@motcreation.com



申込締切日
10月7日(木)

プログラム詳細

目的	店長が 役割を認識し、自律的に行動を起こす ことにより、 顧客価値の高い店舗を実現し続ける						
目標 *ゴール イメージ*	STEP I	1.店長の役割を理解する 2.マネジメントの基本知識とスキルを身につける(職場風土創り・リーダーシップ・モチベーションマネジメント) 3.コミュニケーションスキルを磨く(コミュニケーションとコーチングの基本) 4.マネジメントにおける自己の強みと開発課題を明らかにした上で、キャリアビジョンと行動計画を作成する					
	STEP II	1.マネジメントの基本知識とスキルの習得度と行動変容度を検証する 2.自店を論理的に分析し、問題点を発見した上で、改善のための行動計画を立てるプロセスを学ぶ (売上計数マネジメント・問題点の発見と改善行動・店長としてのマネジメント行動の具体化)					
内容 	STEP I	1日目 ①オリエンテーション ②店舗活動とCS(Customer Satisfaction/顧客満足・店舗の役割・顧客心理) ③マネジメントの基本知識とスキル(店長の役割・スタッフ育成、モチベーションマネジメント・誉め方叱り方・ミーティングマネジメント・面談 他) ④リーダーシップ(自己のリーダーシップスタイル検証 他) 2日目 ①オリエンテーション ②コミュニケーションの基本スキル(伝え方の3要素・聴き方5つの効果) ③コーチングの基本スキル(問題解決コーチング・スタッフの自発性を促す質問のスキル) ④職場風土創り(自店の職場風土検証) ⑤レビュー(気づき整理・行動計画作成・キャリアビジョン作成)					
	STEP II	①オリエンテーション ②マネジメントの知識とスキルの習得度検証・行動計画結果検証 ③ケーススタディ(店舗X) ・売上計数分析による問題点の発見(論理的思考) ・売上要素分解(客単価×買上客数)とそれぞれの要素を上げる(売上を上げる)ための行動 ・店長の効果的、効率的なマネジメント行動の具体化 ④レビュー(気づき整理・行動計画作成)					
□セミナーの特徴 ●楽しい! ●気づきが多い! ●行動できる!使える! 1. 参画型セミナーで楽しみながら気づきを得ることが出来る環境創りをしています(ロールプレイング・エクササイズ・個人ワーク・チームディスカッション・自己体験の振り返りなどの効果的な組み合わせ) 2. 「分かった」に留まらず、職場での「行動」を促進します 3. 各種チェックシートなど職場に持ち帰り、直ぐに使って頂くことが出来るツールが沢山あります 4. セミナーの時間全てを通してコミュニケーションスキル(話す・聴く・書く・読む)を磨いて頂くことが出来ます 5. 他社の方とのネットワーク創りが出来ます	<table border="1"> <tr> <th align="center" colspan="2">ファシリテーター</th> </tr> <tr> <td> 株式会社エムオーティクリエイション 代表取締役 川内 由加(かわうち ゆか) サービスマネジメント・コンサルタント 英国国立ウエルズ大学院経営学修士(MBA) キャリアカウンセラー(米国CCE,inc.認定GODF) </td> <td align="center">  </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> (株)ワールドグループ販売会社(株)ワールドストアパートナーズの代表取締役を経て、2001年独立。現在、サービスマネジメントのコンサルタントとして、CS(顧客満足)とES(従業員満足)・顧客接点の現場のサービス品質改善・ミステリーショッピング・顧客指向への組織変革などの側面から各企業様や個人をサポート *著書:「戦略的CSRのススメ」森本昌義編著 日新報道 第2部第3章「顧客接点を輝かせるCSR」川内由加著 </td> </tr> </table>	ファシリテーター		株式会社エムオーティクリエイション 代表取締役 川内 由加(かわうち ゆか) サービスマネジメント・コンサルタント 英国国立ウエルズ大学院経営学修士(MBA) キャリアカウンセラー(米国CCE,inc.認定GODF)		(株)ワールドグループ販売会社(株)ワールドストアパートナーズの代表取締役を経て、2001年独立。現在、サービスマネジメントのコンサルタントとして、CS(顧客満足)とES(従業員満足)・顧客接点の現場のサービス品質改善・ミステリーショッピング・顧客指向への組織変革などの側面から各企業様や個人をサポート *著書:「戦略的CSRのススメ」森本昌義編著 日新報道 第2部第3章「顧客接点を輝かせるCSR」川内由加著	
ファシリテーター							
株式会社エムオーティクリエイション 代表取締役 川内 由加(かわうち ゆか) サービスマネジメント・コンサルタント 英国国立ウエルズ大学院経営学修士(MBA) キャリアカウンセラー(米国CCE,inc.認定GODF)							
(株)ワールドグループ販売会社(株)ワールドストアパートナーズの代表取締役を経て、2001年独立。現在、サービスマネジメントのコンサルタントとして、CS(顧客満足)とES(従業員満足)・顧客接点の現場のサービス品質改善・ミステリーショッピング・顧客指向への組織変革などの側面から各企業様や個人をサポート *著書:「戦略的CSRのススメ」森本昌義編著 日新報道 第2部第3章「顧客接点を輝かせるCSR」川内由加著							

お申込みは、別紙の申込用紙に必要事項を記入の上、FAXにてご送信下さい。

または、弊社ホームページよりお申込み下さい。

FAX: 03-3464-5387

お問い合わせ先: TEL 03-3464-5387 メール: info@motcreation.com



主催

株式会社エムオーティクリエイション

〒150-0034 東京都渋谷区代官山町17-1-2606

TEL/FAX: 03-3464-5387

URL <http://www.motcreation.com/>

メールでのお問い合わせ先: info@motcreation.com

参加申込書

「第11回 店長育成セミナー」への参加を申し込みます

お申込み日	2010年 月 日			お申し込み人数合計	合計:	人	
会社名	<フリガナ>						
ご住所	〒						
	都・道 府・県	市 郡	区・村 町				
お申込み者	お名前	<フリガナ>			所属		
		様			役職		
	ご連絡先	電話番号	-	-	携帯	-	-
		FAX番号	-	-	E-mail	@	
ご参加者	1	お名前	<フリガナ>			所属・役職	
			様			*以下のいずれかに○をつけて下さい。	
			参加STEP	1.STEP I と II の両方に参加 2.STEP I のみ参加			
	2	お名前	<フリガナ>			所属・役職	
			様			*以下のいずれかに○をつけて下さい。	
			参加STEP	1.STEP I と II の両方に参加 2.STEP I のみ参加			
	3	お名前	<フリガナ>			所属・役職	
			様			*以下のいずれかに○をつけて下さい。	
			参加STEP	1.STEP I と II の両方に参加 2.STEP I のみ参加			
	4	お名前	<フリガナ>			所属・役職	
			様			*以下のいずれかに○をつけて下さい。	
			参加STEP	1.STEP I と II の両方に参加 2.STEP I のみ参加			
	5	お名前	<フリガナ>			所属・役職	
			様			*以下のいずれかに○をつけて下さい。	
			参加STEP	1.STEP I と II の両方に参加 2.STEP I のみ参加			

※ご記入頂いた個人情報は、弊社セミナー・イベントのご案内並びにアンケートのために使用させて頂き、それ以外には使用致しません。今後、弊社からのご案内などを希望されない場合は、お手数ですが、ご連絡を下さいますようお願い致します。



上記にご記入の上 **03-3464-5387** までFAXにてお送り下さい。

または、弊社ホームページよりお申込み下さい。

株式会社エムオーティクリエイション



ご参加者の声



新たな発見と再認識がありました。
何より、すぐに生かせることが多く、
職場に戻ることに楽しみになりました。



店長という立場になり、3ヶ月間、
毎日、試行錯誤を繰り返していたため、
同じような役割の方のさまざまな体験や考え方を聴くことができ、
非常に貴重な時間でした。
具体的な事例が沢山あるため、すぐに生かすことができます。



社内研修には何度か参加したことがありますが、
他社の方と共に学ぶことで、
新たな刺激や学びが多く、
非常にモチベーションが上がりました。

つつい井の中の蛙になりがちですが、
他社での取り組みを知ることで、視野が広がりました。
また、セミナー後もつながっていけるネットワークを
得ることができたことが非常にありがたいと感じました。

参画することの大切さを実感しました。
非常に楽しく、3日間共にあつという間でした。

また、他社の皆さんより、沢山の学びを頂きました。
知識やスキルが重要なのはもちろんのことですが、
一生懸命やることの大切さや周囲への影響力を
改めて思い出しました。

今日から、お客様やスタッフに一生懸命、向き合います。

振り返るとあつという間の2日間でしたが、
久々の社外研修で、とても刺激になりました。
エクササイズやディスカッションがあり、体感することが
できるため、納得感がありました。

また、異動したばかりで悩んでいることがありましたが、
解決のためのヒントが見つかりました。

普段、何気なく行っている言動を
具体的かつ論理的に見つめ直すことが出来ました。
それにより、自信がつくと共に、改善点が見つかりました。



普段、スタッフの自発性がなく受身だったり、
ミーティングでなかなか意見が出ないことに不満を持っていましたが、
その原因が、自分自身にあることに気づきました。
スタッフの自発性を促進するためのコミュニケーションの取り方や環境創りで何をすべきかが分かりました。
まずは、私自身の言動を変えることから始めます！



STEP II で、具体的なケーススタディがあるため、
STEP I で学んだことを具体化したり、
現実に引きつけて考えることができました。

STEP I の最後に、「更に良い職場風土を創るための行動計画」
の作成があり、1ヶ月後のSTEP II で結果検証の場があることで、
勇気を持って行動を起こすことができました。
また、検証の際、他の皆さんの取り組みを聴くことができ、
非常に参考になりました。



お問い合わせ先: **株式会社エムオーティクリエイション**

*電話・ファックスでのお問い合わせ先: 03-3464-5387

*メールでのお問い合わせ先: info@motcreation.com