



CA
Cleaning Adviser

2017年度第1回TeMA-CA会

スーツの知識を武器にする！！

～クリーニングの提案の幅を広げるアウトプットトレーニング～



2017年7月27日(木)日本クリーニングセンター2階ホールにて2017年度第1回クリーニングアドバイザー勉強会が開催された。

今期のCA会テーマは『発信するCA』。



杉崎リーダー

勉強会の本題に入る前に各班内で自己紹介。この自己紹介からアウトプットトレーニングは始まる。まずは『自分からの発信』。単に会社名・名前を言うだけではなく『CAを発揮できている実感』という与えられたテーマに沿って自分の事を話していった。CA会で学んだ知識をお客様に使ったときの経験談やCA資格を取得したことで意識が変わり今まで以上に仕事が楽しく充実している……等、笑顔で発表していった。

次は『お客様への発信』。ここからが勉強会の本題。タイトルにもあるように、スーツの専門知識を使ってクリーニングの提案の幅を広げるアウトプットトレーニングである。

前半は専門知識を得るため各

班で商材研究。後半は得た専門知識を、お客様にどの様に伝えることができるのかロールプレイング形式で発表していった。

前半の商材研究では、4種類のスーツ(ビジネススーツ・フォーマルスーツ・オーダースーツ・特殊素材のスーツ)が各班2班ずつに与えられた。同じ種類のスーツでも研究テーマを管理方法班・ファッション班に分けて知識を深く掘り下げて調べていった。用意された教科書やインターネットを駆使し商材研究を進めてた。



商材研究

そうして得た専門知識を実際にお客様に伝えるにはどの様な伝え方があるのか、どんな言葉を使えば伝わるのか…各班、ディスカッションをしながらロールプレイングを組み立てていった。



ロールプレイング練習

後半は、各班のロールプレイング発表。管理方法であっても、頻繁に着用するオーダースーツの班は着用後のブラッシングについて

素材に合わせたブラシの選び方や効果的なブラシの使い方等のアドバイス、麻の特殊素材のスーツの班では麻の管理方法が分からないとお悩みのお客様に、変色しやすくシワになりやすいが何故そうなのか…や麻素材の長所等の専門知識を盛り込みながらお客様にご提案…というように同じ管理方法という切り口でもスーツの種類が違えば研究した内容もお客様へのアプローチも全く違うものとなった。ファッションの切り口でもフォーマルスーツの結婚式での着こなしのご提案やビジネススーツとの違い等、様々な専門知識を使った内容の深い接客となっていた。皆、次々と出てくる、知っているようで知らなかった知識に大きく頷き聞き入る様子が見られた。



ロールプレイング発表

中村副理事長からの総評の後、杉崎リーダーがロールプレイングを行った。このロールプレイングを見たことで更に『知識を武器にする接客』について参加者の理解が深まった。

アウトプットは知識をきちんと理解しなくては出来ない。今回の勉強会で、自分達で知識を掘り下げ調べたことで、その当たり前のことに改めて気づいたCAも多かったのではないだろうか。