



2018年度第1回TeMA-CA会

明日から即実践できる加工ロープレ ～他社から学ぶ会話力～

2018年7月19日(木)、第1回目の勉強会を行いました。本年度のコンセプトは昨年に引き続き『発信するCA』に加えて『会社ごとの発信』です。そこで今回は会社ごとに自社メニューについて、お客様に価値を感じていただける会話の仕方をディスカッションし、発表しました。同時に他社のロープレから良い点・改善点を発見し、翌日から即実践出来る内容となりました。中村副理事長の新人指導ミニ講座は「受付が楽しい」と新人さんに早くに思ってもらえる指導方法を教えていただきました。

第1部 新人指導ミニ講座

アンケートで要望の多かった「指導の仕方」。今回「タグ付け」について中村副理事長に講義していただきました。先ずは冒頭で「タグ付けはね、洋服が迷子にならないための迷子札、工夫なのよ」と中村副理事長ならではのわかりやすい解説にぐっと引き込まれました。指導のポイントは、「現場に出す前に机上研修で基本を教える」「常に教わる側の視点で教える」「指導事項は小間切れにして教えて段階を踏ませる」「出来たという達成感を味わわせる」など翌日から即実践したい内容でした。

また、「出来る様になった」ではなく、「良く出来る様になる」まで見届ける事が「教える」工程であると指導者としてのコツも教えてくださいました。中村副理事長のような「この人に教わりたい」と思ってもらえる指導者になることが、新人さんに仕事を楽しく誇りに思ってもらえるのだと気付くことのできた講義となりました。



事前調査票を元にディスカッション



会社ごとで楽しげな様子も



でも真剣にロープレ練習



審査員も真剣です

第2部 明日から即実践できる加工ロープレ

各班とも笑顔と聞き取りやすい話し方で、お客様に配慮した説明を心掛けていました。「太ももあたりと裾の固さが違うのがお分かりになりますか?」「ホテルのシャワールームの湿気で折り目が戻り楽チンにお手入れ出来ますよ」と、明日から実践できるフレーズがたくさんありました。

しかし、イチオシの自社メニューでさらに事前調査して参加することで準備万全!のはずでしたが、加工の説明が先に立ってしまいお客様は不安な表情のままお会計に。お客様の質問にも的確なお答えが出来ていない印象が残りました。

まずはCAとしてお客様の悩みやニーズを会話の中から引き出し、その気持ちに共感する=寄り添うこと。そしてその上で加工後の着心地がイメージできる言葉で加工をご提案することが、お客様から安心してご依頼いただけるのだと改めて気が付くことが出来ました。



お任せください!!



お客様の表情をキャッチ



変色?油分?よく分からない



他社のロープレから気付きを

全10グループ発表後、中村副理事長からは「お客様に寄り添った接客のために、自社に戻り加工を自分で出して体感し、その良さを仕入れて欲しい。それを店頭で発信する事が何よりもお客様へのサービスです。」との言葉を頂戴しました。

日常の受付を再現しお客様に寄りそうCAの接客を高めることにより、それぞれの店舗やお客様の顔が思い起こされる現場に沿った勉強会となりました。



受講者の声

- ・新人目線で一つ一つ丁寧に教える
- ・机上研修を取り入れる
- ・自分達の調べた以上の知識を得られた
- ・自社の加工をもっと勉強する
- ・洗浄・加工方法に重点を置き説明すると、難しくなってしまうが。お客様が想像できるトークにしていきたい