

出張研修も承ります。

ご入金確認後、マイページの案内をもってセミナー受付とさせていただきます。

紹介口コミの仕組み

お問合せNo. S067531

開催要項

オンラインにてご参加

2021年 **3月26日(金)**

開始 13:00 ▶ 終了 16:30 (ログイン開始12:45より)

お申込期限:3月22日(月)

2021年 **3月30日(火)**

開始 13:00 ▶ 終了 16:30 (ログイン開始12:45より)

お申込期限:3月26日(金)

本講座はオンライン受講となっております。

諸事情により受講いただけない場合がございます。ご了承ください。

オンラインミーティングツール『ZOOM』を使用いたします。ZOOMのご参加方法の詳細は [船井総研 web参加](#) で検索

録画ではなくライブ配信!
質問もできるので理解しやすく楽しく学べる!

日時・会場

東京会場にてご参加

2021年 **4月8日(木)**

開始 13:00 ▶ 終了 16:30 (受付12:45より)

お申込期限:4月4日(日)

株式会社 船井総合研究所 東京本社
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階

JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分

大阪会場にてご参加

2021年 **4月19日(月)**

開始 13:00 ▶ 終了 16:30 (受付12:45より)

お申込期限:4月15日(木)

株式会社 船井総合研究所 大阪本社
〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研 大阪本社ビル

地下鉄御堂筋線「淀屋橋駅」⑩番出口より徒歩2分

諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。

また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしかねますので、ご了承ください。

受講料

一般価格 税抜 20,000円 (税込22,000円) / 一名様

会員価格 税抜 16,000円 (税込17,600円) / 一名様

●お支払いが、クレジットの場合はお申込み手続き完了後の案内(メール)をもって、セミナー受付とさせていただきます。銀行振込の場合はご入金確認後、お送りする案内(メール)をもってセミナー受付とさせていただきます。●銀行振込の方は、税込金額でのお振込みをお願いいたします。お振込みいただいたにも関わらずメールがお手元に届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、下記お申込み担当者へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただきます。●ご参加を取り消される場合は、開催3営業日(土・日・祝除く)前まではマイページよりキャンセルをお願い致します。それ以降は下記事務局宛にメールまたはお電話にてご連絡ください。尚、ご参加料金の50%を、当日の欠席は100%をキャンセル料として申し受けますのでご注意ください。
●会員価格は各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧:FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込みに適用となります。

お申込方法

下記QRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。受講票はWEB上でご確認ください。

または、船井総研ホームページ(www.funaisoken.co.jp)、右上検索窓にお問い合わせNo.067531を入力、検索ください。

お問合せ

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken 株式会社 船井総合研究所

TEL 0120-964-000 (平日9:30~17:30)

●申込みに関するお問合せ: 大村(オオムラ) ●内容に関するお問合せ: 碓(ハザマ)

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染状況が収束するまでの期間は、録画等によるウェブ開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

お申込みはこちらからお願いいたします



3月26日(金) オンライン受講

申込締切日:3月22日(月)

3月30日(火) オンライン受講

申込締切日:3月26日(金)

4月8日(木) 東京会場

申込締切日:4月4日(日)

4月19日(月) 大阪会場

申込締切日:4月15日(木)



出張研修も承ります。

紹介スイッチはどこにある?

「どういことをされると紹介したくなるのか?」
「どういことがあると口コミになるのか?」
「どういられるとリピートしたくなるのか?」

お金をかけずに 簡単に出来る

紹介リピート

勉強会

もっと自分達で売上利益を伸ばそう! スタッフでも出来る紹介リピートの仕組み作り

- いろいろやっているが、今一つ効果が無いので新しい情報が欲しい方
- 最近、紹介がマンネリ化しているの、もっと良い方法を知りたい方
- リピートが減ってきているの、今のうちにやり方を見直したい方
- 口コミを増やす努力はしているが、悪い口コミの方が増えて困っている方
- 全員で取り組みたいが、一緒に協力しない社員がいるの、困っている方

オンライン開催
開催時間13:00~16:30

2021年3月26日(金)
2021年3月30日(火)

会場開催
開催時間13:00~16:30

東京会場 / 2021年4月8日(木)
大阪会場 / 2021年4月19日(月)

参加料金

一般 税抜 20,000円 (税込22,000円) 会員 税抜 16,000円 (税込17,600円)

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、および関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。新型コロナウイルスの感染拡大の状況によっては、録画等によるウェブ開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただきますようお願い申し上げます。また、来場にてご参加される際は、ご案内時に注意点がございましたら必ずご確認ください。

主催

明日のグレートカンパニーを創る
Funai Soken
株式会社 船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル 担当: 大村(オオムラ) 内容に関するお問い合わせ: 碓(ハザマ)

紹介口コミの仕組み

お問い合わせNo. S067531

TEL.0120-964-000 平日: 9:30~17:30

WEBからお申し込みいただけます。(船井総研ホームページ[www.funaisoken.co.jp]右上検索窓に「お問い合わせNo.」を入力ください。) → **067531**

お金をかけずに簡単に出来る紹介リピート実践法



紹介リピートを作る 01 まずマイナス要因を無くさないで紹介リピートは増えない

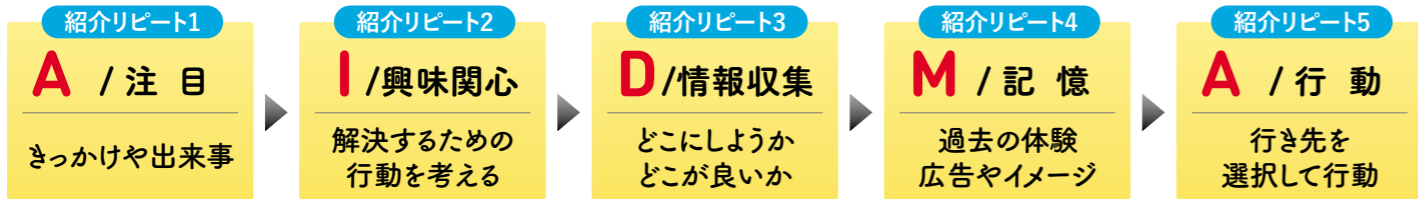
紹介リピートが減るブレーキを外す

「社員の教育が出来ていない」「店舗の整理整頓や清掃が出来ていない」「人によってバラバラ」では、マイナスの口コミが広がります。まず、マイナス要因をチェックして無くしましょう。

紹介リピートが増えるアクセルを踏む

紹介リピートを作る 02 紹介リピートAIDMA理論をマスター

紹介リピートは、技術や商品に自信があるだけでは増えません。こちらから「積極的に仕掛ける」ことです。大切なことはお客様の記憶に「良いイメージ」を持ってもらうことです。プラスの良いイメージを持ってもらうことが、紹介リピートの増える秘訣です。そして「いざ、行動」のときに自分のお店や商品を思い出してもらい、お客様の中にある「購入優先順位」を上げていくことで買ってもらうことが出来ます。



紹介リピートを作る 03 ターゲットを絞ることで「来てほしいお客様を増やしていく」

「お客様を増やしたい」では儲からない

多くの商品知識や様々なお客様に対応するサービス向上の教育時間が無いとクレームに



若手や新人でも出来る紹介リピートの仕組みを作る

- なんでも対応ではサービスが低下するので止める
- 若手や新人でも出来る「売れるトーク」を教える
- お客様の求めるニーズをパターン化しておく
- 「満足度」より「感動サービス」で記憶に残す



紹介リピートを作る 04 キーワードを記憶させる

普通では記憶に残らない

- ◆ 「よかった」「おいしかった」では当たり前
- ◆ 結果が「わからない」「見えない」ではダメ
- ◆ クーポンや割引では安い時にしか来なくなる

記憶に残るエピソードやストーリー

- ◆ イケメンのスタッフから親切にもらった
- ◆ ちゃんと自分のことを覚えてくれた
- ◆ 結果が「わかりやすい」「見ればわかる」

紹介リピートを作る 05 全員で取り組むチームワーク

全員で協力することで感動サービスが提供できる

言われたことしかしない 気づいてもやらない → 必ず成功事例や失敗事例を共有

そのためには役割分担が非常に重要です

- P** 計画作り 仮説仕掛けをつくる
- D** 実行する 成功事例を真似してトコトンやる
- C** 検証する データを収集・分析して次回に役立てる
- A** 修正する すぐに手を打ち、成果が出るまでやってみる

これなら紹介口コミがドンドン増えるチェック

- ☑ スタッフが毎週、紹介比率やリピート比率の数値を把握している
- ☑ 成功事例をスタッフが共有し、紹介リピート比率をアップしている
- ☑ 商品やサービスについて、自信が伝わってくる説明ができる
- ☑ いつも笑顔で、さわやかな好感が持てる接客対応をしている
- ☑ スタッフが自分から主体的に考えて、特別な対応をすることが出来る
- ☑ とにかく誠意をもって紹介をお願いすることができる
- ☑ スタッフが自分から積極的に口コミを発信する努力をしている
- ☑ 毎月の紹介リピート目標の達成が来ている
- ☑ 取引先や社員からの紹介が多い
- ☑ お客様からプレゼントをもらう機会が多い

7つ以上出来ていれば安心



お客様が増えれば、誰だって嬉しい！もっと頑張るための研修講座

第1講座

リピートの仕組みは「イメージ記憶」「浮気封じ」「ごぶさたコール」

- リピートが多いお店がやっているインパクト接客を真似る
- 短期記憶では忘れる！長期間に覚えてもらうにはイメージ記憶で覚えてもらう
- たくさんある中で選んでもらうためには、スタッフが浮気封じ対策をする
- ごぶさたコールで、友達や仲間と一緒に連れてきてもらえるように誘導する
- リピートの多い店でやっている、仲間づくりのトーク事例をマスターする
- リピートするきっかけをつくるための個人カルテ作成



第2講座

紹介の仕組みは「ターゲット」「キーワード」「お願い」

- 紹介してもらうために、スタッフが必ず取り組むターゲットの絞り込み
- ターゲットを絞り込むことで、キーワードの伝える方法をパターン化する
- お願いが上手なスタッフが心掛けている紹介アクションを、全員で取り組む
- 紹介の順番を間違えると、いくら頑張っても紹介してもらえない
- トークパターンを分析することで、紹介のコツがつかめるようになる



第3講座

お金をかけずに明日から実践すること

- お客様が増えれば、会社もスタッフもハッピーになれる
- 「忙しい」は禁句！全員で取り組んでこそ効果がアップする
- 紹介リピートが増える実践計画を作ろう！



希望者には、紹介リピートの無料診断テストをします

今回の講座を出張研修します

講師紹介



株式会社 船井総合研究所
HR支援部

はざま としゆき
裕 俊之

船井総研におけるサービス業のスペシャリストで、新たなビジネスモデルの開発や、新規事業参入へのノウハウと実績は、他の追随を許さない。コンサルティングポリシーは「即時業績アップ」。短期間で結果を出す手法は、経営者から高い評価を得ている。

この研修を御社の指定場所へ出張して実施いたします。 TEL:0120-958-270 (平日/9:45~17:30対応) 裕 俊之 E-mail:hazama@funaisoken.co.jp