

センチュリーアンドカンパニー

映像教材のご案内

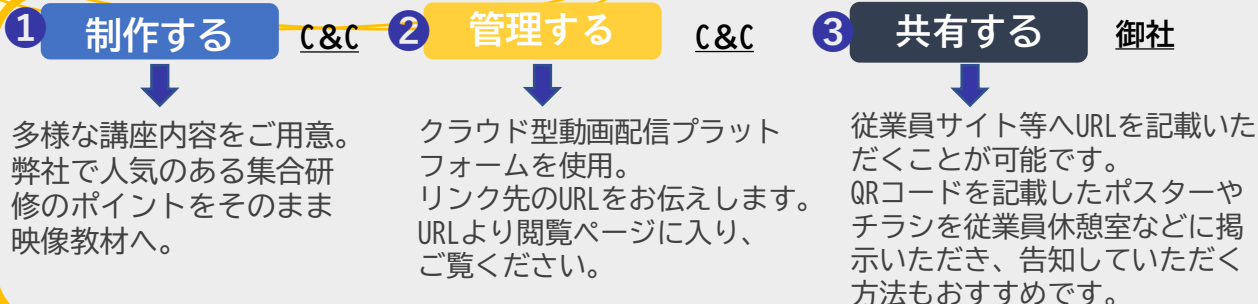
～Century web System～

Century web System の特徴

- ① **すぐ店頭で実践できる！内容にこだわりあり**
→ 集合研修で培ったノウハウを凝縮！
- ② **視覚で効果的に学ぶ**
→ 単調な講義のみではなく、視覚的に学べる工夫が満載。
- ③ **複雑な作業の必要なし、手軽に配信可能**
→ クラウド型動画配信プラットフォームを採用。

気軽にスタートできる理由

動画活用の3ステップ



無料配信実施中！



「さわやかマスク接客のABC」

誰でも出来る！すぐできる！
マスク接客の3つのポイントを解説



ダイジェスト
動画は↓から



たった8分でわかる！

配信をご希望の場合は、営業担当 m-yoshino@century-and.co.jp までご連絡ください。

1カ月間無料で配信させていただきます。

※本サービスの視聴にかかるパケット通信料はお客様のご負担となります。ご了承ください。

映像教材 コンテンツメニュー



【新人向け・おもてなし講座】

基本接客マナー

接客のプロとして、当たり前身につけておかねばならないのが接客基本マナー。改めて自分のマナーを今一度見直してみましょう！

- ・ 感じの良さが伝わる表情、笑顔
- ・ 気持ちの良い挨拶 etc.

ユニバーサルな おもてなし

ご年配の方、お子様、障がいをお持ちの方、外国人など、困っている人がいたら手を差し伸べることができるように。知識とサポートするための技術を身につけます。

- ・ ユニバーサルな対応とは
- ・ 様々なお客様への対応方法 etc.

販売スタッフの 心得

新人スタッフに足りないスキルは接客力やおもてなし力だけではありません。販売の仕事をする上で最低限知っておきたい心得やルールを学びます。

- ・ 報告/連絡/相談
- ・ コミュニケーション etc.

1メニューあたり約20分



【入社3～6カ月目講座】

クレーム対応

初期対応の具体的なポイントについて学びます。ポイント説明の後、講師による実践映像で模範対応をご覧ください。

- ・ クレームとは何か？
- ・ 必要な3つのスキル etc.

電話対応

日常業務である電話対応のスキルを身に付けます。電話対応は声だけのコミュニケーションです。電話対応ならではの基本ルールやポイントを学びます。

- ・ 電話対応の基本ルール
- ・ 電話対応に必要なスキル etc.

アプローチ

どのようなアプローチだと、スムーズに接客をスタートさせることができるのか。来店して間もないお客様の心理を理解し、反応をいただきやすいアプローチについて具体的に考えます。

- ・ そもそもアプローチって必要？
- ・ 声を掛けるタイミング etc.



【専門スキル講座】

進物の知識

ギフト商品の承りに必要な基本スキルを身に付けます。販売スタッフを対象に、冠婚葬祭や日常のご進物について、しきたりや進物体裁を習得します。

- ・ 進物体裁の基本知識
- ・ 進物体裁の承り etc.

VMD

ディスプレイにおける基本的な構成とその効果をお伝えします。VMDは科学的に捉えることがベースです。店頭を作っていくために必要なお客様（ヒト）の無意識の動きをお伝えします。

- ・ VP、PP、IPについて
- ・ ディスプレイにおける構成 etc.

カラー

色の基礎知識からベーシックな配色についてお伝えします。また、目立つ色？軽く見える色？など色による印象について学びます。

- ・ 色の3要素
- ・ 色相 ・ トーン
- ・ 色相の配色とその効果 etc.

視聴回数カウントの報告や視聴アンケートの実施・集計も承ります。
上記以外にも多数メニューのご用意がございます。ぜひご相談ください。
動画視聴と集合研修を組み合わせた研修実施も可能です！

映像教材配信費用

1メニューあたり約20分 配信期間 2カ月 100,000円～

※動画データのお渡しはいたしかねます。買取をご検討の場合は別途ご相談ください。

高島屋グループ

株式会社 センチュリーアンドカンパニ 研修事業部

関東オフィス：東京都中央区日本橋2-12-10 高島屋グループ本社ビル4階

TEL：03-3231-5092 FAX：03-3231-0633

営業担当：吉野 E-mail：m-yoshino@century-and.co.jp

関西オフィス：大阪府中央区難波3-6-11 なんば池田ビル9F

TEL：06-6636-3270 FAX：06-6636-3207

営業担当：外山 E-mail：toyama@century-and.co.jp

