



新・管理者実践 (販売)

●受講期間 2ヵ月 ●受講料 14,300円

■テキスト1冊 ■添削レポート2回 (Web提出可)

売り場で直面する課題を「マネジメント」「売り場」「お客様」の3つに集約し、事例中心の実践的な学習ができる

1つの事例を「店長」と「エリアマネージャー」の視点から分析し、両者に期待される効果的な取り組みや課題解決の仕方を学ぶことができる

事例に対する「考え方」や「行動」を考察した後、「トレーニングの視点」を学習することで、類似ケースへ対応するための発展的な力を身につけることができる



●第1単元

強い売り場をつくる マネジメントのすすめ方

- ・突然の人事異動で店長職に(店長の役割, 目標設定)
 - ・人がうまく育たない(教育のしくみと人材育成のスタンス)
 - ・転勤先で自分のやり方が通用しない(スタッフとのコミュニケーション)
 - ・自分かつてなスタッフへの対応(売り場ルール)
 - ・少数のスタッフで繁忙期をどう乗り切る(月度計画)
 - ・指示した仕事がまったくできない(指示命令の仕方)
 - ・本部からの指示の多さに現場はどう対応するか(情報ルートの整理)
- …他

●第2単元

管理者に求められる 売り場情報の活用と顧客への対応

- ・自己完結型の仕事が部下を伸ばす(仕事の振り分け)
 - ・過剰在庫で荒利益はどうなるか(在庫と荒利/シーズン展開計画)
 - ・また品切れ! 品揃えが改善しない(ABC分析/他店情報)
 - ・月間売上げは毎日の実績の積み重ね(日割予算/エリア予算)
 - ・競合店を見て自店の改善点をつかむ(売価変更予算の管理)
 - ・お客様が怒鳴り込んできた(クレーム・苦情対応)
 - ・顧客会員の増加は売上げにつながる(顧客情報の分析と有効活用)
 - ・お客様第一主義とは何か(ホスピタリティと接客マナー)
- …他