

アップセル研修



株式会社ジェック 〒170-6020
東京都豊島区東池袋三丁目一番一号
サンシャイン60・20F
電話03-3986-6365 FAX03-3982-5894
流通・交通チーム 岡田 一寿
E-mail k_okada@jecnet.co.jp

【推察される状況】

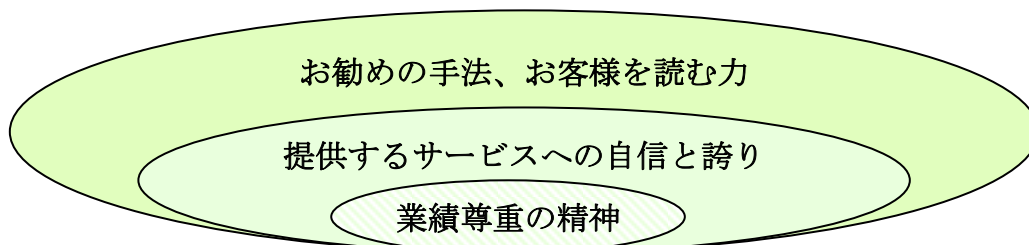
プラスアルファのお勧めができないため、「普通のサービス」しか提供できず、「仕事をさらに面白くする」ことができない。

- ✓ 「受け」の立場であり、こちらから働きかけることが苦手。
- ✓ 「積極的に売る、勧める」という行為が「サービスを提供する」とことと意識の中で統合できない。
- ✓ もうひとつお勧めすることによって、かえって苦情を生むことが怖い。

【この研修の目的】

「お客様に応じた提案こそ、もうひとつ上のお役立ち」という意識を持ち、
個別提案活動に拍車をかける。

- ① 売るサービス（ワンランク上の部屋、食事など）の効用分析から、どのようなお客様にどのような利点があるのかを考え、お客様の琴線に触れる勧め方を考える。
- ② 行動化するために、ロールプレイングでやり方を磨く。
- ③ 個別提案のための正しい行動理論を学ぶ。



* 役割意識の変更：チェックインをする人⇒満足のいく滞在のお手伝いをする人

【カリキュラム】

<事前ヒアリング>

成績がよいフロント担当者に手法、意識をヒアリングし、カン・コツで取っている行動を明文化する。

<研修>

時間	項目	内容・狙い
9:00	この研修の狙い	個別提案活動に拍車をかける。
10:00	効用分析	商品、サービスの効用を考え、個別のお客様へのセールスポイントを整理する。
12:00	昼食	
13:00	効用分析発表	・お客様を前にして、魅力を伝えるトークの練習。 ・お客様の読み方（どのような質問をすれば、お客様の個別事情が引き出せるのか？）。
14:00	個別提案ロールプレイング	お客様に応じたサービスの提案ロールプレイング。 ①第一印象の重要性を再確認する。 ②サービスをお勧めするロールプレイングの実施（ヒアリングと提案）。
16:00	まとめ	成功事例の共有化の進め方、業績尊重の精神など
17:00	終講	

<アップセルの流れ>

- ①お客様に当ホテルを選んでいただいた理由、旅行目的などをお伺いする。
- ②お客様が滞在中にやりたいことを聴き出す
(仕事ならばジムで体を動かしたいのか？スパは利用するのか？休暇ならば食事はどうするのか、どこに観光したいのか？等)
- ③適切な部屋、サービスをお客様の事情に合わせてお勧めする。

【講師派遣費用など】

講師派遣費用	¥367,500-
講師交通費・教材送料	地域別一括料金
講師宿泊食事代	貴社ご用意（会場近隣に宿泊します）
その他教材など	貴社ご用意（模造紙・マジックなど）