

①小売業人材養成コース		受講料（税別）／人：275,000円（22日間）	
日数	教科名	教科の内容	22日間
1	開講式	訓練の意義	1
	社会人としての心構え	社会人としてのルール遵守、社会人の基本～あいさつ、お辞儀の種類、身だしなみ	7
2	職業能力基礎講習	ビジネスマナーとは、第一印象の重要性、ビジネスマナー5原則、名刺交換、電話応対	8
3		仕事の進め方、職務における報連相、コミュニケーションツール、ビジネス文書、ビジネスEメール	8
4		コミュニケーション、話す力、聴く力、合意の形成、クレーム応対	8
5		印象管理トレーニング、問題解決技法、セルフマネジメント、論理的構成、デリバリー技能	8
6	安全衛生	安全な仕事の基本、職場の安全衛生管理、職場の規則とルール、安全な仕事の進め方、モノの取り扱いで心掛けること、日常生活で気を付けること、健康に仕事するには	8
7	コンプライアンス	コンプライアンスとその必要性、社内と社外の規範遵守、企業倫理と社会的規範、CSR(企業の社会的責任)、個人情報保護法	8
8	小売業界の基礎知識	小売業の販売形態、ノンストアリテイリング、グローバル化、PB商品とエコストア	8
9	マーチャндаイジングとCS経営	ターゲット顧客、商品計画、棚割り、売場設計、催事企画、PB商品計画など	8
10		販売計画、商品選定、仕入、発注、物流と在庫管理、業務スケジュール作成など	8
11	マーケティング分析と戦略立案	マーケティング戦略、市場調査、購買行動、製品政策、プロモーション政策など	8
12		SWOT分析、リサーチ手法と分析、事例によるマーケティング戦略	8
13	店舗運営管理	補充発注、荷受、検収検品、在庫管理、業務シフト管理など	8
14	ビジュアルMD	VP・PP・IPとは、ディスプレイの基本、店内レイアウト・プランニングなど	8
15	チェッカー業務と電子マネー決済	レジ接客の基本、電子マネー決済、各種金種の取扱い、レジ業務ロールプレイなど	8
16	顧客管理	顧客づくりとは、顧客管理、顧客ロイヤリティ、ポイントカードなど	8
17	接客接遇	接客の本質とは、接客業におけるマインド、CS（顧客満足）とホスピタリティなど	8
18	サービスカウンター業務	拾得物取扱い、領収書の書き方、包装実技、贈答品取扱いなど	8
19	クレーム応対	クレーム応対、クレーム発生メカニズム、クレーム内容別ロールプレイなど	8
20	計数管理 売上と利益を知る	店舗運営効率を高める計算式（値入率、売上高と売上原価、利益率と粗利益、商品回転率、交差比率など）	8
21	小売業の法令	個人情報保護法、消費者契約法、特定商取引法、景表法、クーリング・オフなど	8
22	FCビジネス展開	多店舗展開とマニュアル化、加盟店開発、管理オペレーション、スーパーバイジングなど	8
<b>Off-JT（教育訓練期間）小計</b>			<b>176時間</b>

※教科名の赤字は実技 ※日数の赤丸数字の教科はライブ配信受講希望者も対面受講になります。  
 ※最低受講人数（10名）に満たない場合は開催を見合わせます。

