

2016年
3月号

No.177

有限会社リード・クリエーション発行・2016年

第15回店舗開業支援セミナー開催!

開業前に知って欲しい! 適正価格・ターゲットの決め方・リピーターの増やし方

日ごとに暖かさを感じられる季節となりましたが皆様いかがお過ごしでしょうか?
今年も(一社)福岡繁盛支援協会主催、第15回店舗開業支援セミナーが開催されます。
今回のゲスト講師は(株)喰道楽 代表取締役 豊永憲司氏です。
お持ち帰り焼き鳥店を13店舗までに拡大し成功をおさめた豊永氏の当セミナーでしか聞けない「失敗しないための店舗作り」の秘訣を聴きにきませんか?開業をお考えの方、開業されている方、参加お待ちしております。

第15回
店舗開業支援
セミナー

知らずに開業、知って開業。
これが開業後の大きな差へ…
実績1,400件以上!



解決01 繁盛店にはワケがある!
「失敗しないための店舗作り」

平成元年に大塚高校卒業後、九州産業大学に入学。学生生活を満喫するも、2年間で自主的に卒業。卒業を以て、リフォーム会社を単身で開業。その後、投資先の倒産や詐欺などで失敗。その経験、以前より興味を持っていた飲食店の起業に乗り出す。バー、居酒屋、ミートバイ(3店舗)の飲食店経営を経て、お持ち帰り焼き鳥店を13店舗まで拡大し成功をおさめる。これらの経験を元に、現在100店舗を目指し、喰道楽と豊永氏(豊永)「唐揚げテイクアウト店」を11店舗展開中。本セミナーでは、開業前にやっておくべきこと、適正価格・ターゲットを決める際の考え方、リピーターを増やすための秘訣など、体験談を元に講演いたします。

解決02 繁盛店舗の仕掛け人が語る
「失敗しない店舗経営術」

550店舗以上の開業を手掛けた仕掛け人が語る、失敗しない開業マニュアル。

解決03 ここでは聞けない
「開業資金調達法」

元銀行の融資関係専門担当として、数手続という融資案件に挑み続けてきた経験から、「資金調達の秘訣」を伝授。資金調達アドバイザー 田中 宏司氏

PICK UP! 特別ゲストに、日本税務金融公庫の担当者も参加いたします。

4月18日(月) 13:00~17:00(受付12:45~)

会場: キャナルシティビジネスセンタービル 2F

USEN 会議室

¥3,000- (1名様)

定員 50名

【懇親会に出席される方は、お申し込みください。(先着15名)】

【豊永 憲司氏プロフィール】

地元、大塚高校⇒九州産業大学・自主卒業後、リフォーム会社を起業、年商4億まで成長させた。が、詐欺や取引先倒産等で、飲食店に方向転換。バーや居酒屋などをの経営を経てお持ち帰り焼き鳥店を13店舗までに拡大し成功する。独自の経営手法を元に100店舗を目指し、「とよ唐亭」(唐揚げテイクアウト店)を11店舗展開中!!

(株)喰道楽 http://toyokara.com/

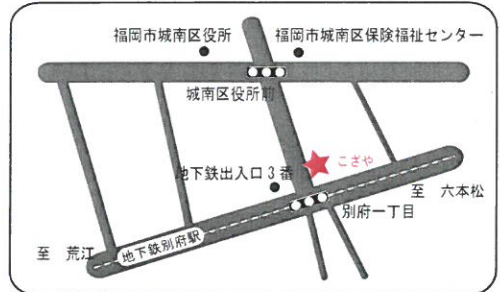
リード・クリエーション・プロデュース

お一人でもお仲間でも 家路前に~炭火焼鳥ござや



城南区別府に炭火焼鳥 ござやがオープンしました。女性が一人でも気軽に立ち寄り、気持ちよく食べて飲める焼鳥屋さんです。大地の恵みと炭火の力、そこに大将の一振りが決め手となったジューシーな焼鳥です。また焼鳥に合ったお酒も数多く揃ってます。思い切り食べて飲んだ後は、♪のお茶漬けまでイケマスよ! 提灯が灯る頃、家路を辿るその前にチョット一杯いかがですか~ (M)

炭火焼鳥 ござや
福岡市城南区別府 1-21-3-102
TEL 092-851-8688
営業時間 17:30 ~ 24:00
定休日 日曜日



introduce

あーどうしよう!!・・・クレーマー対策のお助けマン!

Yorozu Consulting Office (合同会社ANYFFICE:エニフィス) 代表 高橋 好文

営業中に、お店側の何らかの不手際によって、お客様からクレームを受けたという経験は皆様お持ちだと思います。大体は、お詫びと何らかのサービスで落ち着くものですが、中には、過剰な要求を持ちかけてくる『クレーマー』もいます。クレーマーの対応は、通常のお客様からのクレームと違い、時間とお金が掛かるだけでなく、お店の営業にも支障がでることもあります。

私は、25歳の時に企業危機管理コンサルティング会社に入社し、企業不祥事(=危機)が発生した際、被害を最小限に留める事や未然に防ぐ為に必要な危機管理対応等に係る各種コンサルティングを行って来ました。その経験を活かし、2011年に独立。

中小零細企業及び個人商店を対象とした危機管理コンサルティング事業を始めました。前職も含め、独立した今現在においても提供している、企業危機管理コンサルティングサービスの中には、上記のような悪質クレーマーへの対応支援もあり、要求の妥当性の見極めと対応手順の助言。場合によっては人的支援も行っています。この悪質クレーマー対応のニーズは非常に高く、特にクレーム対応組織が出来ていない小規模企業や個人商店から、たくさんご依頼いただいています。

【飲食店事例】

注文を受けた料理を配膳係がお客様に持っていった所、料理をお客様の上着にこぼしてしまった。お店側は、直ぐに謝罪し衣服をクリーニングする旨伝え上着を預かった。また、その時の飲食代は頂かず、代わりに料理を提供。その対応に、いったんは納得して帰られたが、後日、新品交換を要求。クリーニングした上着は、シミ・汚れも取れていたが、お客様曰く「ケチが付いたものはいらない」とのこと。お店側は、ネットで同じ上着を探したりメーカーに問合わせたが、上着は廃版であることが判った。お客様にこのことを伝え、クリーニングにより原状回復できている旨を伝えるも、弁償してほしいの一点張りで話は平行線となった。お店側は、下手な対応でネットに悪評を書かれることを危惧しており、どこかで折り合いを付けたいとの要望。

【対応】

クリーニングで原状回復しているので『弁償』はしているのだが、これに納得しないことから、このお客様の意図は、新品交換⇨金銭であることが想定される。本来であれば、応じる必要の無い要求であるが、お店側の懸念事項も考慮し、保険会社からの見舞金で上着の買取を打診するように助言。初めは難色を示したが、粘り強く交渉し、最後はこれに了承した。

この他にも、これまで何百というクレーム事案のご相談を受けてきました。相談(1件のみ)は無料ですので、お気軽にご連絡ください。

私、高橋にご相談ください。

Yorozu Consulting Office (合同会社ANYFFICE (エニフィス))

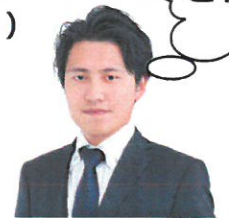
福岡市中央区六本松2-3-3

☎092-201-3302

代表 高橋 好文

相談(1件のみ)無料

URL: http://www.yorozu-consul.com/



編集後記

三月・・・旅立ちの季節ですね。街に出ると受験生らしき学生さんが参考書を持って友人と並んでる姿をみかけます。3月半ばとなりますと、それぞれの道が決まって、親は銀行へ振込に走るばかりでしょう・・・今、思い返しますと人生初の試練:入試なんて、な～んて事無かったな～っと。選んで行っても次のステージで違った結果となったりしますもんね。いや、そもそも15歳や18歳が自分の人生に責任もって学校を選ぶなんて、少しばかり難アリ。もっと、社会の荒波どんぶらこ揺さぶられてみないと、わからんっちゃないかしら。たまたま選んでたまたま一生の仕事となる私が言うのも何ですが。受験生をお持ちや、これからだという皆さん、どーにかかります!ファイト!! BY. みちか