

⑭ 小売業人材養成コース

日数	教科名	教科の内容	22日
1	開講式	訓練の意義	1
	社会人としての心構え	会社とは（学生との違い）、社会人としてのルールの遵守、社会人の基本 ～あいさつ、お辞儀の種類とポイント、身だしなみ	7
2 3 4 5	職業能力基礎講習	ビジネスマナー、敬語、名刺交換、電話対応、仕事の進め方、受命・報告・連絡・相談、コミュニケーションの重要性、ビジネス文書、ビジネスEメール、社内文書・社外文書	32
6	安全衛生	5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）、安全装置や保護具の用途と安全作業（安全点検、KY）、労働災害の防止、健康管理、リスクアセスメント	8
7	コンプライアンス	法令遵守、社内や社外の規範遵守、企業倫理や社会的規範、CSR（企業の社会的責任）の本質、内部統制とコーポレートガバナンス	8
8	小売業界を取り巻く環境	小売業の機能と役割、生産と消費を繋ぐ流通、小売業態と販売形態、業態別の特徴と発展の変遷、新たな業態と消費者の変化	8
9	マーチャндаイジ ングで決まる業績	商品計画、棚割り表、売場作り、商品陳列の基本、販促企画の作り方など	8
10		商品選定、仕入と購買、発注、物流、販売計画、商品選定と業務スケジュール作成など	8
11	ストアオペレーシ ョンと業績向上	発注と荷受、検品、在庫管理、売場管理など	8
12		品出し、補充、ディスプレイの基本、ゴールデンラインと売れ筋商品、POP作りと集客、POPを作ろうなど	8
13	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、購買行動基礎、マーケティング政策（製品政策、プロモーション政策）など	8
14		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
15	計数管理 売上と利益を知る	流通業におけ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
16	小売業接客接遇	接客接遇用語、案内業務実技、シーン別挨拶実技、接客心理学	8
17	クレーム対応	クレームの分類、クレーム対応の基本、クレーム内容別対応、クレーム防止	8
18	チェッカー業務	基本姿勢、基本用語、バーコードの読み方、金種別取り扱い方、SEP自己表現	8
19	サービスカウンター	拾得物取扱い、領収書の書き方、包装実技、贈答品取扱い、館内放送、両替業務	8
20	営業力強化	営業理論（営業活動の目的、営業担当の役割、顧客第一主義、顧客の期待、営業プロセス、経済環境の変化）	8
21		マーケティング基礎（マーケティングとは、4Pと4C、分析とターゲット、プロモーション）	8
22		営業のためのコミュニケーション、クレーム対応、顧客心理の理解、AIDMAと営業プロセス	8
O f f - J T（教育訓練機関）小計			176 時間

