

入 会 受 付



輝く未来へ！
スマイルアシスト

個別指導塾 スマイルアシスト
塾長 黒木久美子

自己紹介（入会率実績など）

黒木 久美子（くろき くみこ）

出身： 福島県福島市

学歴： 短大卒（家政学）

資格： 中学校教諭、秘書2級、暗算2級、初級アドミニストレータ、
大型自動車、イントレ（速読）インストラクター

職歴： 防衛省陸上自衛隊、民間企業（車のパーツメーカー）

開業： 平成25年3月 ※現在1年10か月
小山市に移住して1年後

ロケーション： 栃木県小山市 JR小山駅から徒歩15分

競合： 大手がほとんど（明光、栄光、開倫、ネクスト、くもん、学研）

入会実績： 約99% ※体験に来て入塾しなかったのは1名



自分のモットー 開業時に考えていたこと

○モットー

- ・勉強は楽しい！！
 - ・夢は無限大！！
- を身をもって伝えること。

○開業時に考えていたこと

- ・他がやっていないことをやる
- ・枠にはまった教育はしない
- ・全く人脈のない土地でどうやってPRしていくか



入会受付の悩み

○受付時の気づき、きっかけ

- ・オープン時に来る方たちは、なかなか自分の思ったような生徒さんではないこと。
- ・保護者が必要性を感じてきたのか、生徒自身が来たいと思ってきたのかで、説明のポイントを変えなければいけないこと。
- ・こちらのPRを一生懸命使用と思うと、ただのマニュアル読みになってしまい、本当に伝えたいこと、相手側の知りたいことにフォーカスできない。

○こうすればいいんだ、という気づきの瞬間

- ・自分ばかり話さず、双方向のやり取りをすることで、空気も軽くなる。
- ・保護者の方が悩みを語り始めた時が一番のPRタイム。
- ・どうやってその悩みに応えられるか、それを具体的に示すことができれば、好感度はかなり上がるということ。

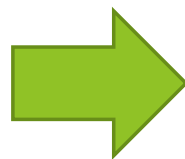
何を目的に受付をしたのか。 生徒・保護者のニーズ？ 塾の特徴？

一番は、何が悩みなのかを聞き出すこと。

それによっては、全く資料を出さずに話して終わることもある。

例

- ・家での勉強を全くしない。
 - ・点数が悪くても焦らない。
 - ・落ち着きがない。
 - ・うっかりミスが多い。
- など。



これらの悩みに対して、
入塾後はどうなることが
予想されるか、イメージ
してもらう。

ただ、システム利用の授業についていけるかどうかに関しては、よく見極める必要がある。集中力がなさすぎたり、座ってられないような生徒さんは他の生徒さんの妨げにもなるので、それは伝えておかないといけない。

小学生と中学生とでは、そもそもニーズが異なることが多いので、PRポイントは適切に変えるべき。

体験授業のやり方、何に留意しているか。

○クロージング（契約書にサイン）してもらうタイミング、通塾のきっかけ

- ・最初の頃は、その場でサインしてもらっていた。
- ・実際の正式な入塾は初回の入金（納期有）があったタイミング。
- ・通塾は翌日から無料体験を継続という形。
- ・無料体験中は、全力で塾の良さを生徒自身に刷り込む。

○受付中どんなところに気を使っているのか。

- ・丁寧な口調、丁寧なあいさつ。
- ・塾生との会話、的確な指示。
- ・自分のミッションやポリシーについての想いを伝える。
- ・生徒さんの得意なことを引き出す。 ※部活のことや、得意分野のこと

○言葉のかけ方、（対生徒、対保護者）

- ・生徒さん⇒すでに塾生のように親しみを込めて。
- ・保護者⇒近所の話題や世間話、共通の知人などについての話題を振る。

言葉のかけ方（対生徒、対保護者）

○実際に受付で利用しているマル秘必勝アイテム

生徒自身の意思確認！！

例

- ・今日の体験どうだった？
- ・内容は分かりやすかった？
- ・明日からでもすぐにやってみたいと思う？



「本人がやりたいというのなら、私は全力で応援します。」

ということで、こちらのサポートもその場で宣言しておく、
安心してもらえるし、生徒がやりたいということにお互い応援しようというスクラムが組める。決して押し売りでなく、生徒さんの意思だよということが大事。

まとめ

「売りたいなら、営業するな」

ということを肝に銘じています。

本当の営業は、買いたいお客さんが自分から売ってくださいと来てくれること。

それに誠心誠意、対応することで継続した評価が得られるのだと

私は思います。

一番大事なことは、やはり自己分析。
自分の得意なことは何なのか。そして、自塾の強みは何なのか。
他の人が成功していることでも、自分には不向きかもしれない。
ならば、得意なところで勝負をしてみる。

質疑・応答



ご清聴ありがとうございました！！

個別指導塾スマイルアシスト
黒木 久美子