

1. シーン分け

2. シーン毎の接客ストーリー

【シーン名】

【目的】

【ゴール】

【ストーリー】

●不満足ポイントと満足・感動ポイント

↓不満足ポイント

【エモーショナル・ベネフィット】

【ファンクショナル・ベネフィット】

●接客トーク

↑満足・感動ポイント

※コンセプト・目的・ゴールを達成するための戦略
【エモーショナル・ベネフィット】

【ファンクショナル・ベネフィット】