**職務経歴書**

●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**［職務概要］**

●●大学人●●部を卒業後、株式会社●●にて正社員として勤務。1年目は、総合型フィットネスクラブでのレセプションを担当していました。受付業務、接客、店舗設備、機材のメンテナンスを中心とした店舗運営と同時に、レッスン業務、入会促進や退会抑制の為、販促、カウンセリング業務に従事しておりました。2年目は成人向けカウンセリング業務に加え、キッズ向けのトレーナーとしてもサポートを行っておりました。

**［職務経歴］**

■2018年4月～2020年9月 株式会社●●（正社員）

◇事業内容：フィットネスクラブの経営

◇資本金：○○億○○万円　設立：○○年○○月　店舗数：○○店舗

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2018年4月  ～2019年3月 | レセプション  【業務内容】  ・レセプションでの受付業務  ・電話対応  ・店舗設備、機材のメンテナンス  ・カウンセリング  ・スタジオレッスンの研修  ・入会促進（成人向け）  ・退会抑制業務（成人向け）  **◆実績**  来館されるお客様から7割の入会を目標にしておりました。  個人実績：70％（2018年度）  **◆工夫点**  【接客コンテスト】**関西部門で1位**  ・初回面談からの入会率70％を達成するためにまずはカウンセリング、体験後のフォローアップのお電話をまめに行っておりました。お客様ごとに求めていることごとにアプローチは変えておりました。  ・当時、受付での入会促進のマニュアルは実は一切なく、自身の強みを発揮するという方針でした。社内での入会促進方法を見ていると、メンバーそれぞれが自由に行っており、強みを活かしきれていないことや、結果が出ないメンバーが多い状況でした。このままでは全体的に数字を追うことは難しいと考え、アンケートを記入し、年齢や希望に合わせたオペレーションを作成しお客様に提案をすることで、全メンバーに落とし込みができるよう体制を整えました。結果的にメンバーごとの強みを共有することができ、それぞれが成功体験を積み、改善をすることが出来ました。 |
| 2019年10月  ～2020年9月 | 成人トレーナーからキッズトレーナーまで広げて業務に従事。  【業務内容】  　・レセプションでの受付業務  ・電話対応  ・店舗設備、機材のメンテナンス  ・カウンセリング  ・スタジオレッスンの研修  ・入会促進（キッズ・成人向け）  ・退会抑制業務（キッズ・成人向け）  ・アルバイト育成  ◆工夫点  ・コロナウイルスがあったため、新規顧客の獲得がなかなか出来ない状況にありました。これまでの方針を大幅転換し、すでに会員の既存顧客のフォローにメンバー全体で取りかかりました。それだけではなく、同時に社内研修を実施し、パートアルバイト含め、プロのスポーツマンを呼び、教え方を学ぶなど、社内体制強化に舵を切り、会員者様の流出を可能な限り防ぐことを工夫しておりました。 |

**［資格］**

・普通自動車第1種免許

**［PCスキル］**

・ワード、エクセル、パワーポイント

**[自己ＰＲ]**

**【１】お客様との関係構築力**

積極的にこちらからお客様へ声をかけることで、店舗に対するご意見を伺い、お身体の悩みから体調まで積極的に会話をすることを心掛けておりました。また新規のお客様に関しては、お客様の話に耳を傾け、求めている事を迅速かつ的確に把握することで、最適なご案内や+αの追加の提案をし、快適に過ごしていただく事でリピート利用に繋げることができておりました。

**【２】計画性**

一人で接客、電話対応を行いながらもほかの多くの業務をこなすために、予約状況から1日の流れを予測し、優先順位を決めながら一日のスケジュールを計画し、臨機応変に対応することでスムーズな運営を行う計画性を意識しておりました。

**【３】傾聴力と提案力**

前職では1年目に総合型フィットネスクラブでのレセプションを担当していました。興味を持って初めて来館されるお客様の潜在的なニーズを引き出し、マニュアルのような接客にならないようにお客様一人一人に合ったサービスのご案内、運動のご提案をすることを常に心掛けていました。

来館されるお客様のほとんどが「運動不足を解消したい、痩せたい」など漠然とした理由なため、事前に目標を達成するまでのプロセスや目標達成した後の理想の姿を具体的にお話しすることで、お客様との信頼関係を築くことができました。

また、現場での評価が認められ出場した社内のロールプレイグの接客コンテストでは、関西部門で1位を獲得しました。

これまで成果を残すよう常に努力して参りました。

貴社においても1から学び、可能な限り早く即戦力として貢献したいと考えております。

どうぞ宜しくお願い致します。

以上