

【サービススタッフ向け】応対・説明力向上研修

■ねらい

お客様の期待を理解し、期待を超えるサービスの実現に向けて、サービススタッフのお客様応対力向上を図る研修です。また、お客様にとって理解しやすい効果的な伝え方を体得することで、サービス用品の商品訴求力を高め、バリューチェーン向上に繋がります。

■テーマ概要

対象：サービス職

時間：1日（6.5時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

項目	内容
1. CSを考える (1) トヨタ販売店のCS（現状把握） (2) トヨタ販売店の目指すCS (3) サービススタッフに求められる応対・説明力	●トヨタ販売店CS（NPS）の現状を理解する ●トヨタ販売店顧客の高い期待に応えるため、サービススタッフに求められる応対や説明の重要性を理解する *車のプロとして、またお客様の命を預かる車の整備責任（コンプライアンスの遵守）
2. 応対力向上 CS向上のための応対 (1) シーン1：スタンバイ (2) シーン2：サービス受付 (3) シーン3：作業中間報告 (4) シーン4：整備後説明 (5) シーン5：お見送り	●サービススタッフの一連の応対シーンを想定し、 目指すべき応対に向けて考察・演習し、強化する 例）表情トレーニング 身だしなみお客様との会話を想定した会話練習 作業内容や整備内容の分かりやすい説明
3. 商品説明力向上 バリューチェーン向上のための商品訴求 (1) トヨタ販売店の価値を考える (2) お客様への商品訴求を考える (3) 効果的な商品説明話法 ークルマに詳しくないお客様にも 分かりやすく伝える3つのポイント	●トヨタ販売店に入庫することのお客様にとってのメリットを再確認する ●お客様に分かりやすく伝えるとはどういうことか、考察する ●効果的な説明話法のテクニックを学び、実際に、作成した話法を使って商品（用品）提案する演習を実施