

クルマの話が楽しくできる！ ショールーム応対基礎研修（車両知識特化）

■ねらい

車両知識/説明に特化した研修です。基礎的な車両知識とカタログの効果的な使い方を習得することで、商品の魅力をお客様に響くように伝えられるレベルを目指します。車種の訴求ポイントやトヨタの安全装備を理解したうえで、現場ですぐに使えるようワークを通じて、お客様へわかりやすく伝える方法を学びます。

■テーマ概要

対象：フロア職（車両説明業務に従事する方）

時間：1日（5時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容

1. オリエンテーション

研修の目的、スケジュールの確認

2. 車両知識

車両の特徴と訴求ポイント理解（1車種）

※実車またはカタログを使用

3. カタログの構成・使い方

（1）カタログの構成

（2）カタログから得られる情報（燃費、最小回転半径等）

（3）車両説明における効果的な使用方法

4. 講師による見本ロールプレイング

講師による車両説明時のデモンストレーション、解説

（実車またはカタログでの車両説明）

5. 実践演習①

（1）受講生のペアロールプレイング

（2）講師から全体へのフィードバック

6. 実践演習②

（1）受講生のペアロールプレイング

（お客様情報を聞き出しながら、それに合わせた商品訴求を練習）

（2）講師から全体へのフィードバック

7. 代表者ロールプレイング

（1）代表者によるロールプレイング

（2）講師からの個別フィードバック