

# クルマの話が楽しくできる！ ショールーム対応基礎研修（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
<b>1. オリエンテーション</b> 研修の目的、スケジュールの確認
<b>2. 車両知識</b> 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
<b>3. カatalogの構成・使い方</b> （1）Catalogの構成 （2）Catalog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
<b>4. 講師による見本ロールプレイング</b> 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Catalogでの車両説明）
<b>5. 実践演習①</b> （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
<b>6. 実践演習②</b> （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
<b>7. 代表者ロールプレイング</b> （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