

サービス入庫の平準化・対応スキル強化研修

～入庫平準化・顧客接点の重要性を理解し、バリューチェーン強化へ繋げる

■ねらい

バリューチェーン強化に繋がる「入庫平準化」「顧客価値向上の為の対応スキル」を考え、実践する事を目指す研修です。

既存のお客様へ確実に車検・点検等のアフターサービスを実施することがCR活動に直結し、安定した収益確保に寄与することを学びます。

- ・**入庫平準化の重要性**を理解し、その仕組みを考える
- ・顧客価値を生み出すためのスキルを学び、**お客様に選ばれる**ようになる

<研修のポイント>

- ・入庫の平準化についての課題/対策を考え実践する
- ・顧客価値向上に繋がる「傾聴・質問・苦情対応」の3つの具体的スキルを強化する

■テーマ概要

対象：サービス職（サービスマネージャー、リーダー、中堅）

時間：1日（6時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

内容

■ オリエンテーション

研修の目的の確認

1. 入庫の平準化を実践する

- (1) 入庫の平準化の基礎知識
- (2) 目標を達成するための管理
- (3) 入庫の平準化実現の問題と対策（ワーク）
- (4) 入庫の平準化を行う際の店舗内での問題
- (5) 平準化実現へ向けて（対策立案を考える）

2. 顧客価値向上の為の対応スキルの強化

- (1) お客様との関係づくり
- (2) コミュニケーションスキルの基礎知識
- (3) 傾聴力（共感力）を強化する
- (4) 質問力を強化する
- (5) 苦情対応の基本プロセスについて
- (6) ロールプレイング

3. まとめ