

印象力アップ！ ショールーム対応基礎研修（接客特化）

■ねらい

ショールームでの接客に特化した研修です。

お客様と店舗・営業スタッフをつなぐ存在になるためのスキルを身につけ、ショールームにおける接客と、カタログを活用したお客様への簡易的な車両説明の方法を学びます。

■テーマ概要

対象：フロア職、事務スタッフ

時間：1日（6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. 接客

- (1) 第一印象の重要性を理解する
- (2) 表情、身だしなみ、立ち居振る舞いの確認・練習
- (3) 感じの良い話し方、聴き方のポイント

3. 講師による見本ロールプレイング

講師による接客のデモンストレーション、解説（お出迎え～用件伺い～お見送り）

4. 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

5. カタログの基礎知識

- (1) カタログの構成、用語（燃費、オプション等）の確認
- (2) カタログ使用時の丁寧な所作の練習

6. 講師による見本ロールプレイング②

講師による接客のデモンストレーション、解説
（お出迎え～カタログのお渡し＆簡単な質問回答～お見送り）

7. 実践演習②

- (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

8. 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