

応対マナー基礎研修

■ねらい

販売店併売化による時代背景やお客様満足度調査結果をふまえ、トヨタ販売店顧客の高い期待を理解します。その上で、お客様の期待に基づき、応対の基本（サービス業としての心構えと、応対の型）を強化します。電話応対のパートでは、点検入庫・問い合わせ・不在者対応のシーンごとのポイントを考察・演習するなど、演習を通じて実践的に体得します。

■テーマ概要

対象：全職層
時間：1日（7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CSの現状 （2）トヨタ販売店の目指すCS	・各種CS調査結果をもとに、トヨタ販売店CS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、求められる応対や説明の重要性を理解する
2. 第一印象の重要性 （1）第一印象の重要性 ～VTRチェック～ （2）好感の持たれる表情づくり （3）身だしなみ ～身だしなみチェック～ （4）基本7大用語 （5）立ち居振る舞い （姿勢、立ち方、座り方、指し示し、お辞儀等）	・受講者の応対ワンシーンをビデオ撮影し、現状把握を行う ：客観的に姿を見ることにより、第一印象が何によって決まるか、理解する ・各自の現状認識を踏まえつつ、具体的な応対の型のスキルアップを図る
3. 言葉遣い （1）現状のレベルチェック （2）好感を与える言葉遣い （3）演習	・練習問題を通じ、現状を把握する ・理解度を踏まえ、現場で活用できる言葉の使い方を考察・演習し、強化する
4. 電話応対 （1）電話応対のポイント確認 （2）シーン別ケーススタディ ～お客様への気配りを考える～	・点検入庫・問い合わせ・不在者対応などのシーンごとのポイントを考察・演習し、強化する
5. 来客応対 （1）来客応対の流れに沿ったポイント再確認 （2）総まとめロープレ	・CSを高めるための来店シーンごとのポイントを考察・演習し、強化する