

1日で基礎を身につける！ ショールーム対応基礎研修

■ねらい

「ショールーム対応」と「車両説明」を基礎レベルに絞って1日で習得する研修です。
研修冒頭で店舗における自身の役割を再確認することで、各自の目標を明確にした上でご受講いただきます。
接遇の基礎を習得することはもちろん、今まで車両説明の経験が少なく不安を感じる受講生でも、カタログを使用した簡単な車両説明を身につけ、自信を持ってお客様対応ができるレベルを目指します。

■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. 自身の役割を考える 「お客様の期待」や「おもてなし」について考えることで店舗における自身の役割、できることに気づく
3. 接遇 (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
4. カタログの使い方 (1) カタログの構成を知る (2) カタログ使用時の美しい所作の練習
5. 車両知識 車両の特徴と訴求ポイントを学ぶ（1車種）
6. 講師による見本ロールプレイング 講師によるデモンストレーション、解説
7. 実践演習 (1) 受講生のペアロールプレイング（カタログでの車両説明） (2) 講師から全体へのフィードバック