

2日で自らの成長を実感！ ショールーム対応研修（接客＆車両知識）

■ねらい

2日間かけて「ショールーム対応」と「車両説明」の両方をスキルアップさせることを目的にした研修です。
2日間を通してロールプレイングを繰り返すことで、課題を着実に克服できるようサポートします。
「車両説明の機会が少なく自信がない」「業務に慣れてきたからこそ、自身の対応が正しいのか不安を感じる」など、受講生一人ひとりの悩み・レベルに合わせたアドバイスを講師からお伝えします。
自身の成長を実感しながら、店舗ですぐに活かせるスキルとおもてなしマインドが身につきます。

■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：2日（5時間/日）
人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
< 1 日目 > 1. オリエンテーション (1) 研修の目的、スケジュールの確認 (2) トヨタマークに込められた想いを知る (3) お客様の期待について考える (4) おもてなしについて考える (5) 自分なりのゴール設定 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① 講師によるデモンストレーション、解説（お出迎え～担当者への引継ぎ） 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

2日で自らの成長を実感！

ショールーム対応研修（接客＆車両知識）

内 容

<2日目>

1. オリエンテーション

- (1) 1日目の復習
- (2) 笑顔、発声、姿勢、挨拶の練習

2. 車両知識

- 車両の特徴と訴求ポイントを学ぶ（2車種）
- ※実車またはカタログ使用

3. 講師による見本ロールプレイング②

- 講師によるデモンストレーション、解説（商品の魅力を分かりやすく伝える）

4. 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

5. 講師による見本ロールプレイング③

- 講師によるデモンストレーション、解説（お客様情報を聞き出しながら商品訴求をする）

6. 実践演習③

- (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

7. 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

8. ディスカッション

- (1) 行動目標設定、共有
- (2) 研修の振り返り、質疑応答