

■ねらい

お客様誘致の電話対応について、そもそもどうやってやるのか教えてもらっていない、または苦手、という声を多く聞きます。そこで本研修では、シチュエーション別の話法を学び、実際にその場でご自身のお客様リストを用いて架電し、体感的に学びます。

- 電話話法を習得の上、その場で実践！新規既納顧客とのアポイントや来店確約を取得し、接客商談量や防衛率 UP を目指す
- “自己流”から脱却し、まずは“台本を考え、話す”ことで、架電時に有効なカタを習得し、戦略的に来店～商談へ繋げる手法を学ぶ
- 戦略を具体的に考え研修内で実践することで、効果を体感する

■テーマ概要

対象：営業職・架電を担当するスタッフ

時間：1日（6時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

項 目	内 容
1. 現状の振り返り 自身のアポイント活動を振り返る	（１）お客様に寄り添い、共に成長するには （２）コロナ前と今のお客様の購買行動は何が変わったのか？ （３）電話のアプローチで得られる大切なもの
2. 顧客タイプ別話法 電話でのアプローチにおける４つのテーマ別スクリプトの有効性とその話法を学び、台本をつくる	電話でのアプローチのやり方ひとつで効果が変わる ①車検か代替か結論出したいとき（入庫促進） ②査定をしたいけど……（査定アプローチ） ③一番苦手な引継ぎ客への挨拶（新担当挨拶） ④留守電の時（折り返しの電話）
3. 実践！テレコールオリンピック 研修中に、台本を基にリアルにお客様へ架電実践し、アポイント獲得を目指す	学んだ内容やトークスクリプトを用いて、実際のご自身のお客様に架電する （１）全員で集中してコール（実際のお客様へ架電） （２）対面の集合型で実施する事で、講師からの直接のアドバイスに加え、他の受講者のトークからの学びや相互研鑽にも繋げる →結果として、複数のアポイント獲得を目指す！ <事前準備物 当日ご持参いただきます> ・ご自身で納車販売されたお客様のリスト20件（目安） ・引継ぎ顧客のリスト20件（目安） ・管理見込顧客過去新規顧客のリスト20件（目安） ※新人等で既納顧客が少ない場合には、引継ぎ顧客等でリスト件数を調整ください（全件コール終了した場合に予備のリスト20件を使用します） ※実際に架電する為、会社携帯を当日必ずご持参ください
4. <戦略> 活動準備 アポイントが取れたお客様への戦略を具体的に考える	参加者全員のプレゼンテーション →目標の成約／入庫等の件数を設定し、具体的行動へ