

選ばれる営業になる 上級接客&顧客対応研修

■ねらい

トヨタディーラーの傾向やソーシャルスタイル理論などの接客知識を学びます。
CSの向上やワンランク上の接客力を習得されたい方におすすめです。
ショールーム来店から納車まで、全接点でお客様に「感動」を与える接客力を身につけます。

■テーマ概要

対象：営業スタッフ
時間：1日（6時間）または半日（3～4時間）
人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
<p>1. ワンランク上の接客とは</p> <ul style="list-style-type: none">（1）マナーとおもてなしの心（2）顧客心理の理解（3）ビジネスマナー再確認（姿勢笑顔言葉遣い所作） <p>2. トヨタディーラーのお客様を知る</p> <ul style="list-style-type: none">（1）顧客層の傾向と特徴（富裕層比較検討層初来店層）（2）実際の事例研究（3）営業スタッフとして期待される行動レベル <p>3. お客様にあわせたコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none">（1）ソーシャルスタイル理論による4タイプ分類（2）タイプ別の効果的な接客商談話法（3）苦手タイプ克服ワーク（4）実践ロールプレイ&フィードバック