

選ばれる営業になる 上級接遇＆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遇知識を学びます。
CSの向上やワンランク上の接遇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」を与える接遇力を身につけます。

■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

1. ワンランク上の接遇とは

- (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）

2. トヨタディーラーのお客様を知る

- (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

3. お客様にあわせたコミュニケーション

- (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