【サービスフロント向け】応対・説明力向上研修

■ねらい

電話応対やサービス受付応対でのロールプレイングを繰り返し行い、
現場ですぐに実践できるスキルを身につける

■ゴール

接遇マナーの基本を身につけ、お客様へのおもてなしの気持ちを言葉や行動で表現できるようになる
お客様目線での分かりやすい説明力を身につけ、信頼関係を構築する

■テーマ概要

対象：サービスフロントスタッフ
時間：1日（5.5時間）
人数：20名

■カリキュラム一例

項目
1．ＣＳを考える （１）トヨタ販売店のＣＳ（現状把握） （２）トヨタ販売店の目指すＣＳ （３）サービスアドバイザーに求められる応対・説明力 **2．第一印象の重要性** （１）好感を持たれる表情づくり （２）身だしなみチェック **3．電話応対** （１）言葉遣いのレベルチェック （２）ペア演習～12ヶ月点検予約応対～ ★代表者電話応対RP【代表者1～2名】 →代表者としてRPを実施した場合、講師からの個別アドバイスあり **4．応対力スキルアップ** （１）接遇の基本(お辞儀・指し示し) （２）店内誘導・ご用命伺いのポイント （３）ペア演習→お出迎え～ご用命伺いまでを接遇面に焦点を当てて行う （４）分かりやすい整備後説明→グループワークにて分かりやすい説明を考察 **5．総合ロールプレイング** （１）講師デモンストレーション （２）ペア演習 →お出迎え～店内誘導～ご用命伺い～整備後説明～お見送り の一連の流れについてロールプレイングを実施