

「商品コンサルティング研修」のご案内

■研修の狙い

- ・コンサルティングを行うために必要な「心構え」を理解し、基本的な進め方とスキルを習得する
- ・様々なお客様に合わせた対応方法を習得する

■カリキュラム

| 項目 | 内容 |
|-----------------|---|
| I. 商品コンサルティング | ・コンサルティングの「心構え」と「流れ」を理解する |
| II. 相談しやすい環境作り | ・お客様と話をする環境作りのための考え方と手法を学ぶ |
| III. お客様の要望を把握 | ・「要望とは何か」を考える ・質問話法を学ぶ ・質問を活用し把握する方法を学ぶ |
| IV. 要望に合わせた提案 | ・商品知識の重要性を考える ・効果的な商品説明話法を学ぶ |
| V. 疑問・不安を解消 | ・お客様から疑問、不安が出る原因を考える |
| VI. 様々なお客様への対応 | ・自分のタイプを知り、相手に合わせたアプローチを考える |
| VII. 総合ロールプレイング | ・研修で学んだことの総復習と実践 ・アクションプランの作成 |

■講師

現在トヨタ自動車様で登壇している講師が引き続き担当いたします

■実施場所

トヨタ自動車(株) 日進研修センター(アネックス) ※名鉄豊田線 日進駅より送迎バスがございます

■日程

研修は火・水・木曜日の3日間にて実施いたします

※研修日数は店舗業務へのご負担を考慮し、18年度より1日短縮いたします(カリキュラム内実施項目に変更はありません)

【スケジュール】

| 時間 | 月 | 火 | 水 | 木 |
|-------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| 9:00 | チェックイン (15:00~) | 朝食 | 朝食 | 朝食 |
| | | 研修 | 研修 | 研修 |
| 12:00 | | 昼食 | 昼食 | 昼食 |
| 13:00 | | 研修 | 研修 | 研修 |
| 15:30 | | | | |
| 18:00 | 夕食・宿泊 | 夕食・宿泊 | 夕食・宿泊 | 終了・帰宅 |

※研修開始・終了時間につきましては変更になる場合がございます

■費用

72,000円/人(税別) ※宿泊費・食事代含む