

「マナーは新入社員研修で学びました」

そういう受講者も、実は「自分のやり方で本当にいいのか迷っていた」という人がほとんどです。実際に研修でやってみると、惜しいところでポイントを外しているケースが非常に多く見受けられます。

研修では、「だいたいできている(自己流)」から「きちんとできている」に変化し、お客様から信頼されるための心構えや具体的なコツ・ポイントを学んでいきます。

他社との差別化が難しい今、お客様対応の強化に取り組まれている販売店様にも、是非おすすめの研修です。



＼ お客様の信頼を獲得するための必須スキル！ ／

2025年4-9月  
開催分ご案内

# 店頭対応研修

受講者数  
年間約300名！  
人気研修

メーカー研修として行われていた当研修を、2018年度からトヨタ自動車様より弊社にて引継ぎ開催しています

- ✓ 対象
  - ・ 新人～店舗経験1・2年目程度の営業スタッフ・サービススタッフ・フロアスタッフ
  - ・ 後輩指導をされる先輩社員  
(指導にあたる前の確認・あらためての復習の場としてご活用いただけます)
- ✓ 応対マナーから、お客様に商品の魅力を伝える手法（FSV話法）まで学べます！
- ✓ 対面研修 @ トヨタ自動車(株)日進研修センター or オンライン研修
- ✓ 他販売店の受講者と共に学び・成長できるのも当研修ならではの魅力です！

＼ 大変ご好評につき、今回も聴講のご希望を受付けます！ ／

**聴講料金** オンライン無料 & 対面も実費程度でご利用いただけます

導入をご検討中の方はもちろん、すでに導入されている販売店様におかれましても、教育ご担当者様の研修内容の理解促進などに是非お役立てください

研修 & 聴講の詳細は裏面をご覧ください

# 店頭対応研修

## 研修内容・タイムスケジュール

★一方的な講義ではなく、ペアワーク・ロープレ・グループワークを多く取り入れ、受講者どうしが「共に学ぶ」スタイルを重視しています。

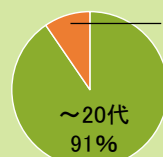
		対面	オンライン
1. オリエンテーション		1日目	9:30 - 18:00 (1日)
2. お客様の気持ちを考える	・お客様体験をもとにお客様の気持ちを考える	9:00 - 18:00	
3. 対応マナー	・身だしなみ ・笑顔 ・挨拶 ・立居振舞い ・言葉遣い ・対応マナーロープレ		
4. 商品知識・商品説明	・商品知識の重要性 ・FSV話法 ・ツールの活用	2日目	
5. 総合ロープレ	・総復習と実践	9:00 - 15:00	
6. アクションプラン作成	・職場での実践計画立案		

\* オンライン研修は、対面研修の内容を凝縮して実施。学ぶカリキュラムは、対面研修と同一です。

## 対象となる方

- ★ 新人～店舗経験1・2年程度の  
営業スタッフ・サービススタッフ・フロアスタッフ
- ★ 後輩指導や部下育成をされる方

## 受講者の年齢層



後輩指導・部下育成にあたる30代・40代の方にも  
あらためての復習として  
ご活用いただいております

## 開催日程

対面 : 火～水曜の2日間(月曜前泊)

オンライン : 水曜or木曜の1日間

\* 具体的な開催日程は、お申込み後、各販売店様のご希望をもとに調整のうえ決定

## 会場

対面 : トヨタ自動車(株)日進研修センター T-HILLS  
愛知県日進市栄5-210

オンライン : 各販売店様にてご手配(社内会議室等)

## 講師

メーカーショールームでのコンサルティング経験が豊富な講師が担当。体験談なども織り交ぜながら進行いたします。

## 受講料

対面 : 68,000円(税抜) 74,800円(税込) \* 宿泊・食事代込

オンライン : 25,000円(税抜) 27,500円(税込)

### 受講 お申込方法

同封の申込書に必要事項をご記入のうえ、スキャンデータを下記 メール送信ください。

\* 申込書エクセルデータのダウンロードはこちら  
<https://kensyu.toyota-ep.co.jp/application/>

< 2025/1/15(水) >

### 聴講 お申込方法

会社名・お申込者氏名・TEL番号を明記のうえ、下記 メール送信ください。

\* お申込み後、折り返し担当より日程調整等のご連絡を差し上げます。  
(聴講日程は、ご希望をもとに12～2月頃にて調整予定です)

\* 聴講枠に限りがありますので、ご希望の方はお早目にお申込みください(教育ご担当者様の聴講に限りです)。

\* 聴講料金 【対面】 33,200円(税抜) 36,520円(税込) \* 2泊2日の宿泊・食事代込  
【オンライン】 無料

1日のみ聴講などのご要望がございましたらご相談ください。

