

「店頭対応研修」のご案内

■研修の狙い

- ・店舗スタッフとして店舗にご来店されるお客様の気持ちを理解する
- ・お客様から信頼される対応マナーを習得する
- ・商品知識の重要性を理解し、商品価値が伝わる効果的な説明方法を習得する

■カリキュラム

項目	内容
I. 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
II. 対応マナー	・反復練習とロールプレイングで対応マナーを身につける (①身だしなみ ②笑顔 ③立ち居振舞い ④言葉遣い ⑤電話対応)
III. 商品知識・商品説明	・商品知識の重要性とFVS話法、ツール活用を学ぶ
IV. 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・水曜日の2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
9:00	チェックイン (15:00~)	朝食	朝食
		研修	研修
12:00		昼食	昼食
13:00		研修	研修
15:30			終了・帰宅
18:00	夕食・宿泊	夕食・宿泊	

※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

40,000円/人(税別) ※宿泊費・食事代含む