

「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社様にも、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！ ／

23年10-3月  
開催分ご案内

# 店頭対応研修

メーカー研修として行われていた当研修を、18年度よりトヨタ自動車様から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利用いただけます)
- ✓ 対応マナーから、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
- ✓ 1名様からご参加OK！  
他販社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！

＼ 年間300名超が受講している人気研修！ ／

研修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。

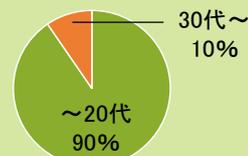
		対面	オンライン
1. オリエンテーション		1日目	9:30 - 18:30 (1日)
2. お客様の気持ちを考える	・お客様体験をもとにお客様の気持ちを考える	9:00 - 18:00	
3. 対応マナー	・身だしなみ ・笑顔 ・挨拶 ・立居振舞い ・言葉遣い ・対応マナーロープレ		
4. 商品知識・商品説明	・商品知識の重要性 ・FSV話法 ・ツールの活用	2日目	
5. 総合ロープレ	・総復習と実践	9:00 - 15:00	
6. アクションプラン作成	・職場での実践計画立案		

\* 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 : 64,800円(税別) 71,280円(税込) \* 宿泊・食事代込

オンライン : 24,000円(税別) 26,400円(税込)

## 受講お申込方法

< 6/30(金) >

受講申込書に必要事項をご入力の上、下記  メール送信ください。

\* 受講申込書のデータは、教育ご担当者様宛に別途メールにてお送りしております。  
(こちらからダウンロードも可能です → <https://kensyu.toyota-ep.co.jp/application/>)

\* お申込み後の流れは、同封の資料にてご確認ください。

