

# ショールームスタッフ研修

対象：営業店女性社員 日数：2日

## ショールームスタッフ コース

顧客満足の概念・目的を理解し、ショールームの『顔』として、お客さまへの対応はどうあるべきか 営業マンへの支援的役割としてどうあるべきかを理解させショールームスタッフとしての積極的な行動変容へ導くことを目的とする。

### 第 1 回

1. CSマインドの徹底  
顧客満足（CS）の概念  
顧客満足（CS）の目的  
Iカット・マナーの再認識  
～相手の立場で考えた行動を～  
ショールームにおける女性社員  
としての役割
2. 基本動作の確認 - 1  
服装・身だしなみ  
あいさつのポイント  
美しいお辞儀の仕方  
言葉づかい
3. 基本動作の確認 - 2  
ロールプレイング（VTR使用）  
来客対応  
ショールームスタッフとしての役割
  - 迎え入れ
  - ご案内
  - お茶の出し方
  - お見送り電話対応
  - スムーズな取り次ぎ
4. 目標計画の立案
  - 目標計画実行表の作成

### 第 2 回

1. 目標計画実践発表  
  
個人発表  
女性社員として『あるべき姿』  
と『現状の姿』から問題を抽出  
する
  - 仕事の内容
  - 仕事への取組かた
  - 仕事の達成
  - 仕事の指示の受け方（仕方）
2. 対人関係とコミュニケーション  
  
自己分析による行動変容  
～交流分析による自己診断～  
他人を理解する  
コミュニケーション
3. 能動的な対応を目指そう  
～CSマインドの養成～  
  
来客対応
  - 顧客の名前と顔を一致させる
  - 顧客別担当営業スタッフの把握電話対応
  - 問い合わせに対する応え方
  - メンテナンス依頼
  - クレーム処理の対応の仕方