

訪問対応（基本）研修

時間

約3時間

ねらい

- お客様の立場に立った対応を考える
- 訪問対応業務の基本・ポイントを理解し、身につける

時間	カリキュラム	目的
13:00	<ul style="list-style-type: none">◆オリエンテーション<ul style="list-style-type: none">・研修のねらいと進め方◆ディスカッション<ul style="list-style-type: none">・お客様対応を考える◆訪問対応のポイント解説<ul style="list-style-type: none">・第一印象の重要性・身だしなみ・立ち居振る舞い・声の印象・言葉づかい・挨拶・お客様宅での配慮・ご用件の伺い方・説明の仕方・しめくくり・事前電話◆対応演習<ul style="list-style-type: none">・ロールプレイング◆まとめ<ul style="list-style-type: none">・質疑応答	<p>自分自身の経験を基にお客様の立場に立った対応について考える。</p> <p>お客様に好印象を持っていただけるよう、訪問対応に必要なスキルを実習を交えながら学ぶ。</p> <p>事前電話から訪問して挨拶する場面までの練習を行う。第一印象が決まる大事な場面なので、礼儀正しさの伝わる挨拶を身に付ける。</p>
16:00		