

3. 研修プログラム案(STEP II)

【対象】販売マネージャ・スタッフ
 【期間】3日間
 【プログラム内容】
 【言語】中国語
 【形式】講義・演習・ロールプレイング、VTR撮影

時間	内容	形式
9:00	1. 研修の目的 (1) 研修スケジュール (2) 研修に関する注意事項について 2. 自己紹介の実施 (1) 自己のコミュニケーション力を知る 3. 顧客満足→顧客感動について (1) CSのキーワードについて理解する (2) プロ意識を持つということ 4. VTR再生→チェック (1) 自己の基本動作の改善点を知る 5. 販売の接客マナーについて (1) 挨拶：第一声の重要性 (2) 好印象・安心感を与える表情 (3) 企業のイメージ＝身だしなみ メイクアップの実践、素敵な髪のとめ方指導	講義・ペアワーク デイスクッション VTR撮影 講義・ペアワーク ロールプレイ VTR再生チェック
12:00		
13:00	(4) 誠意が伝わる態度 (5) けじめのある言葉づかい 6. 接客応対OKチェックの実施 デジネ又電話応対 (1) 電話の特性を知る。 (2) 受け方・掛け方の基本の習得 (3) 責任ある電話応対の習得(名指し人不在時対応) 8. 電話応対OKチェックの実施 9. 研修レポート作成研修終了	講義・ペアワーク ロールプレイ 講義 個人ワーク デイスクッション 発表
17:00		