

新入社員・3年次までの社員・初回接客が苦手なスタッフ・営業責任者・研修担当者向け

# 10のシートを作る初回接客セミナー

～初回接客に関するオリジナルのマニュアルを作り練習する2日間のセミナー～

## 初回接客は重要だが難しい！

確かにそのとおりです。ですから本当は新人や調子の悪いスタッフには任せたくないものです。しかし、売れているスタッフは打合せに時間を取られて、接客出来ていないのが現状ではないでしょうか？そして、接客させる新人や調子の悪いスタッフを集めてロールプレイや研修を行っても、うまくいかないのも、これまた現状ではないでしょうか？

## ではなぜ初回接客は難しいのでしょうか？

「お客様によって対応を変えないといけないからだ」とよく言われていますが本当にそうでしょうか？初回接客は、臨機応変な対応をしないとイケないことばかりなのではないでしょうか？

そんな疑問から、初回接客を見直して見ると、マニュアル通りの対応でも良い場面も少なくないことが分かりました。

自己紹介や建物説明、会社の強みの説明などは、どんなお客様にでも同じように行わないといけないものです。でもその説明マニュアルがある会社は少ないのも現状です

## 無いのなら自分で作ることをご提案します！

接客の場面ごとに使うトークを1枚のシートにまとめる。そしてこれを練習する。これが初回接客力向上の近道です。そこで、今回二日間かけてマニュアルづくりをお手伝いするセミナーを企画しました。

まず、初回接客を10の場面に分けてシートを作成します。もちろん作り方はご説明します。そして作ったものを試してみます。ロールプレイです。試した結果を微調整します。それを使って再度試してみます。二日間のセミナーで、自分なりのマニュアルが完成しますよ！皆様のご参加をお待ちしております

**お申込みはこのまま FAX で ⇒ 03-3358-1429**  
**メールでも申し込めます ⇒ info@tact-jsk.co.jp**  
**TACT とエクスプレスの無料枠は使えません**

お申し込み後、受講票、会場案内図、請求書を送付致しますので、届き次第セミナー前日までに受講料をお振込みください。

貴社名		申込ご担当者様	
お電話番号		FAX 番号	
ご住所	〒		
会員種別 (○で囲む)	各種会員 (TACT・エクスプレス・e カウンセリング・ハウスメーカーレポート・JSK テレビ)		・ 非会員

■ 料金 1名あたり 各種会員様 60,000円 非会員様 70,000円 (どちらも税込)

日程	会場名	参加者様所属・お役職	参加者様ご氏名
東京会場 6月13日(木) から 6月14日(金) 2日間	住宅産業研究所 セミナールーム (新宿駅)		

■ 出張開催の場合は、会員種別を問わず一律 60万円+消費税+往復交通費+宿泊費(1万円)

ご希望の場合は、開催希望日を第3希望までご記入ください。ただし6月17日以降にしてください

第1希望		第2希望		第3希望	
月	日～	月	日	月	日
ご連絡先のお名前とメールアドレス		お名前		メール	

※出張開催お申込みの場合は、音地よりメールにてご連絡さしあげます

&lt;HP&gt;

※このセミナーの内容についてのお問い合わせは、(株)住宅産業研究所 03-3358-1407 音地まで

その他のお問い合わせは、(株)住宅産業研究所 03-3358-1407 黒木まで

<p><b>注意</b>          宿泊場所、研修中の食事などは、ご用意していません          参加される方でご手配ください</p> <p><b>お勧め</b>          会社案内・モデルハウスのリーフレット・スケジュール          説明用のツール・商品カタログなどがあれば、講師より          詳しいアドバイスが出来ます          参加される時にお持ちください</p>		<b>時刻</b>	<b>2日目 進め方と内容</b>
		<p><b>09:30</b>          ~  <b>11:45</b>          途中休憩          含む</p>	<p>実習 1          昨日作成したシートを使ってロールプレイを行う          1. アンケート取得から建物案内          2. 建物案内から着座まで</p> <p>ロールプレイのやり方          ①ペアで確認          ・基本を確認するためにペアで行う          ・シートの手直しを行う          ②代表ロールプレイ          ・希望者にやってもらう          ・観察者と講師からアドバイスを行う</p>
		休憩	
		<p><b>12:45</b>          ~  <b>16:00</b>          途中休憩          含む</p>	<p>実習 2          昨日作成したシートを使ってロールプレイを行う          3. 着座からお見送りまで          午前中と同じやり方で行う          4. 接客終了シート記入とアドバイス          ペアで行った接客をもとにシートを記入する          希望者に対してシート記入のアドバイスを行う</p> <p>講師からのアドバイス          シートを使ってみて内容の調整を行う</p> <p>実習 3          受付からお見送りまで通してロールプレイを行う          ①ペアで確認          ・基本を確認するためにペアで行う          ・シートの手直しを行う          ②代表ロールプレイ          ・希望者にやってもらう          ・観察者と講師からアドバイスを行う</p>
		<b>16:00 解散</b>	
<p><b>13:15 開場</b>  <b>13:30 開始</b></p>			
<b>時刻</b>	<b>初日 進め方と内容</b>		
<p><b>13:30</b>          ~  <b>17:30</b>          途中休憩          含む</p>	<p>1. はじめに          セミナーの目的・進め方          初回接客概要説明</p> <p>2. 第一印象で不信感を与えない          会社紹介と自己紹介で不信感を拭う          建物案内前ガイダンスで安心して見学してもらう</p> <p>3. 建物案内で差別化する          建物説明をコト→モノ→強みの順で説明する          説明したら質問する→回答別対応を理解する</p> <p>4. 早期計画のメリットを伝える          メリットとリミット、リスクを示す</p> <p>5. 自社の強みでフレーミングする          自社の強みを選択基準にしてもらう話し方</p> <p>6. 次回アポにつなげる着座商談          現状と夢を把握する質問シート          やりたいコトに気づかせる質問シート          進め方を教えるスケジュール表          お勧め次回アポを紹介するシート</p> <p>7. アポイントのある初回接客対応          共感リストをつくる</p> <p>8. 接客終了後のチェック          接客チェックシート</p>		

## セミナースケジュール

## 使用するシート

NO	シート名	NO	シート名
1	会社紹介&自己紹介シート ・「へえー」「なるほど」「そうそう」の3段階説明	6	現状確認質問シート ・きっかけと進捗状況・家族構成と関与候補者
2	建物案内前ガイダンスシート ・モデル・コンセプト・案内順路・所要時間	7	5W&5W+1H 質問シート ・気づいていないコトに気づかせる質問
3	建物コト&強み説明シート ・「そうそう」「なるほど」「へえー」の3段階説明	8	次回アポをとる進め方説明シート ・引越し予定を聞いて、進め方説明を行う
4	今が買い時説明シート ・メリット・リミット・リスク・デメリット	9	アポイントのある初回接客準備シート ・紹介・資料請求・ネット・スーモなどからの場合
5	フレーミング用チェックポイントシート ・自社の強みを会社選択基準にする	10	初回接客状況確認シート ・ランクアップ活動の方針を決める