

職人向け 修繕・リフォーム時のお客さま対応マナー

概要

大切な家の補修・リフォームを担当する職人はどんな人が来るのだろうか、その家の生活者であるお客さまは不安に思っています。傷をつけないだろうか？養生をしっかりとってくれるだろうか？プライバシーは守ってくれるだろうか？お客さまの不安に対して信頼される立ち居振る舞いができることで、お客さまの不安の払しょくに大きくつながります。本研修では、生活者目線の対応方法を学びます。

カリキュラム

▶ 13:00 開始

1. オリエンテーション

・概要の周知

2. お客さま対応の役割と責任

・「次も〇〇さんにお願したい」と
言っていたために
・接遇の心構え(いくら仕事が出来たって)

3. 選ばれる接遇マナーのポイント

・Step1 マナーの原則
～お客さまとの信頼関係づくりの基本～
初期対応の重要性と第一印象形成術
挨拶のスタンダード作り/
状況に応じた上級の挨拶とは
信頼される姿勢と態度/
表情とアイコンタクト/パーソナルスペース

好ましい言葉遣い/
いろいろな表現法(クッション言葉他)

・Step2 お客さまのお住まいで仕事
する際の作法
～ロールプレイング～
訪問の心構えからインターホン、
玄関先でのマナー
靴の脱ぎ方から室内でのマナーまで

4. 質疑応答・研修のまとめ

▶ 17:00 終了

講師

株式会社マネジメントサポート

担当講師 **本田 和恵氏**

株式会社日経BP社において、お客さま相談窓口の担当者として読者からの問合せ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話対応コンクルの地区大会にて優勝、東京大会入賞。お客さま相談窓口担当者としての高い応対品質、また社員としての指導力を認められ、同社の社内研修担当として社員教育の企画、運営に携わるとともに社内講師としても活躍する。現在、日本講師協会理事として住宅業界をはじめ多様な業界での研修に登壇している。



定員 20名

※定員に達し次第締切。
※最少開催人数 7名

対象者

リフォーム現場に入る全ての方
職人の方

受講料

14,000円(税抜)

開催日	申込み締切日	会場
2019年6月11日(火)	2019年5月28日(火)	東京都(LIXIL住生活ソリューション)
2019年7月23日(火)	2019年7月9日(火)	大阪府(LIXILショールーム南港)

※会場は近隣に変更になることがあります。 ※追加開催は、随時ホームページでお知らせいたします。