

新任サービスフロント 3 カ月育成プログラム（研修詳細）

【1 カ月目】 フロントの役割と顧客心理

サービスフロントの基本的な役割と顧客心理を理解します。

主な内容

- ・自動車整備業における収益構造（顧客生涯価値の拡大）の理解
 - ・サービスフロントの役割
 - ・顧客心理の理解
 - ・接客トーンの使い分け
 - ・顧客対応の判断基準
-

【2 カ月目】 提案力と業務設計

フロントの重要な役割である提案力の向上とサービスに必須の KPI を理解します

主な内容

- ・提案と案内の違い
 - ・提案の構造理解
 - ・整備提案の基本
 - ・フロントとして押さえておくべき KPI
 - ・KPI の意味を理解する
-

【3 カ月目】 苦情初期対応

サービス部門では時として苦情が発生することがあります。

その時に慌てず解決へ向かえる対応方法を学びます。

主な内容

- ・苦情の構造
 - ・苦情初期対応の基本
 - ・落とし所の作り方
-

【研修の進め方】

本プログラムは**研修+臨店指導**を組み合わせた実践型プログラムです。

1 カ月の基本構成

- ・研修（リモート若しくは対面）：2 日
- ・臨店指導：2～3 日

このサイクルを 3 カ月実施します。

研修で理解し臨店で伴走することで受講者が**現場でできる状態**まで落とし込みます。

【本プログラムが目指す状態】

3 カ月後には

- ・ 自身の役割を理解し
- ・ 顧客心理を理解できる
- ・ 提案を組み立てられる
- ・ 数字を構造で読める
- ・ 苦情初期対応ができる

フロントスタッフを育成します。

そしてその後の現場経験の中で**自走しながら成長できる人材**へと育てていきます。

以上