

2013年10月16日

各 位

DAIKYO 大京グループ

大京グループのリフォーム・インテリア事業 大京エル・デザイン 協力工事会社向け「顧客信頼力の強化」研修を実施

お客さまの立場に立った品格のある対応・会話力を身に着け、営業社員の質の向上を目指す

大京グループのリフォーム、インテリア事業などを手掛ける株式会社大京エル・デザイン（本社：東京都渋谷区、社長：海瀬和彦）は、このたび、ビジネスパートナーである協力工事会社の営業社員を対象に、外部の講師を招き、リフォーム営業におけるお客さまの立場に立った品格のある対応、接客の基本姿勢を身につけ、「顧客信頼力を強化」する研修を実施しましたのでお知らせします。

住宅リフォーム市場の拡大に伴い、お客さまとのタッチポイントがますます多くなる現場での信頼力と提案力の向上が最優先課題となっております。また、リフォーム内容により、豊富な経験と知識を持つプランナーが、お客さま一人ひとりのニーズに応じて機能的で快適な暮らしを提案しておりますが、現場営業社員はプランナーと密接なコミュニケーションを取りながら連携し、最後まで責任をもってサポートすることが求められます。

こうした中、本研修は、協力工事会社の営業社員がホスピタリティマインドの重要性を理解し、真にお客さまの立場に立った品格のある対応・会話力を身につけることで、お客さまから満足してリフォームを依頼していただけるようになることを目指して実施しました。

具体的には、リフォーム事業に詳しい専門家を外部から講師として招き、少人数制で、座学による知識詰め込み型ではないロールプレイングなどを中心とした研修としました。さらにビデオを使用しながら自らの姿と行動をチェックし、修正した上、スキルとノウハウのみならず、営業提案力アップとともに、お客さまの立場に立った「おもてなしの心」を修得する内容としました。

大京エル・デザインでは、自社の社員の研修は勿論、約140社ある協力工事会社の中から選抜した営業担当者のお客さま対応力強化に向けた研修を推進していくことで、リフォーム事業におけるネットワーク力を強化し、お客さまのニーズに合わせた機能的で快適な暮らしを提供する目的を共有し、共に発展していくために人財の育成に取り組んでまいります。

■ 研修の概要

- ・実施 施：株式会社大京エル・デザイン
- ・研修 名：「営業提案力アップ研修」顧客信頼力の強化
- ・主催 催：リフォーム・アカデミー
- ・講師 師：坂本玖實子（株）クラスモア代表取締役 リフォーム・アカデミー理事
児玉幸久（株）ロジスティクス・21代表取締役 リフォーム・アカデミー理事
- ・参加 者：協力工事会社8社11名
- ・研修 日 数：2日間
- ・主な研修内容：
 - 接遇マナー（基本姿勢、服装、身だしなみ、挨拶、ことば遣い、書き方など）
 - 自社アピール（大京エル・デザインネットワークと協力工事会社）
 - 営業プロセスのトレーニング（ロールプレイングによるリフォーム提案）
 - 営業プロセスの視聴とフィードバック
 - まとめ、修了試験



営業プロセスのロールプレイング



営業プロセスの視聴



営業プロセスのフィードバック



修了試験

■ 株式会社大京エル・デザインの会社概要

本社所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷四丁目19番18号

代表者：代表取締役社長 海瀬和彦

設立：2006年8月

資本金：2億円

事業内容：家具・インテリア販売、リフォーム、設計変更

◆ このニュースリリースに関するお問い合わせ先 ◆
株式会社大京 広報室（今福・河守） TEL：03-3475-3802