

報道関係者各位

カーコンビニ倶楽部

2014年11月14日

カーコンビニ倶楽部株式会社

【電話応対・現場力向上研修】実施報告

自動車軽钣金、車検など自動車向けトータルアフターサービスを提供するカーコンビニ倶楽部株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：林成治、以下カーコンビニ倶楽部、URL=<http://www.carcon.co.jp/>）は、サービス業の基本である、電話応対や店舗での接客のスキルアップを目指す研修を2014年10月3日（金）より12月5日（金）までの期間、全国15箇所を実施しています。

研修内容は、先に、外部委託会社によるミステリーコール（覆面調査）を全店舗に実施した結果を踏まえたものとなっています。カーコンビニ倶楽部では、コールセンターに入るユーザーからの声や、サービスが多様化するなかで、まずは、サービス業の基本である、電話応対や接客の更なるレベルアップを目指し、カーコン店としてのスキルの共通化を目的としています。またミステリーコール結果は、全店舗にフィードバックしています

■研修概要

・午前：電話応対研修

電話応対の基本フレーズの反復練習やロールプレイングの実施。自身の声をICレコーダーに入れて聞くことから見える課題や改善策をレクチャーしていただく等。

・午後：現場力向上研修

店舗での接客力の向上のための表現力やコミュニケーション力強化のための基本から、主体性の向上など応用力をつける考え方等。

※午前・午後とも外部講師によるもので、参加料は無料で実施しています。

■今後の日程

- | | |
|-----------------|------------------|
| ・金沢会場：11月19日（水） | ・長岡会場：11月21日（金） |
| ・大阪会場：11月25日（火） | ・広島会場：11月26日（水） |
| ・福岡会場：11月27日（水） | ・鹿児島会場：11月28日（金） |
| ・松山会場：12月5日（金） | |

※日程は変更の場合があります。

◆◆◆本件に関する報道関係者によるお問い合わせ先◆◆◆

カーコンビニ倶楽部株式会社 営業企画部 担当：高井・利重

TEL：03-5782-2510/ FAX：03-5782-2511 / e-mail：gr_web@carcon.co.jp