

<研修テーマ> ※最小催行人数：5名/テーマ

テーマ 「顧客接点機会を逃さない～ エコジョーズ販売営業力UP 提案～クロージングまで」

7/29 (木) 12:00～16:00 (意見交換会 ～17:00)

【開催場所】大阪ガス生活誕生館「ディリパ」

【講師】嶋田朋子 (株式会社アフエットプロ代表)

ガス機器は、価格で勝負するよりも、機器に付随するソフト面を前面に押し出した販売戦略が効果的です。特にイベント開催時など、購入意思をもっていないお客さまに、「買いたい」と思わせるには、実際に体感していただくなど記憶に残る“イベントの演出”が必須です。そこで、今回は購入決定権がある女性にターゲットを絞り、年代別に訴求ポイントを細分化した接客話法を学び、接点機会を逃さず、クロージング(見積・契約)までできる営業マンを育成します。

◆「エンドユーザ向け販促ツール」(クロージング用提案資料)をご用意しております。

テーマ 「新エネルギー販売手法を学ぶ～ 太陽光発電 接客トーク・ロールプレイング演習」

7/30 (金) 12:00～16:00 (意見交換会～17:00)

【開催場所】大阪ガス生活誕生館「ディリパ」

【講師】関西ビジネスインフォメーション(株) 太陽光発電アドバイザー/専任講師 (接客トーク)

太陽光発電は、新たなエコ・エネルギーとして、今最も注目されています。大手ガス会社が先陣をきり、地方へと「太陽光発電」事業への参入が波及しています。しかし残念ながら、「太陽光発電＝オール電化」と認識する人も多く、新エネルギー市場においても“電化対抗”を意識せざるを得ません。同時に、悪質な訪問販売業者による様々な問題も頻発しており、消費者にとって必ずしも安全なエネルギーと言えないのが現状です。ビジネスチャンスに勝つためには、ガス事業者様の強味である、“高い信頼性”を生かした販売戦略が必須です。

この勉強会では、大手ガス会社にて太陽光販売アドバイザーとして活躍中の講師が、「ブランドイメージの向上」「優良顧客の見分け方」「興味レベルに合わせた訴求方法」など接客までに必要な知識と、様々な接点事例を想定した接客手法をロールプレイング演習で体験的に学びます。

◆「ガス＝太陽光発電」の訴求を高める「エンドユーザ向け販促ツール」をご用意しております。

◆2月開催の勉強会より具体的なロールプレイング演習中心の講義です。

テーマ 「マナー打破！ガス訴求力UPを目指す～

ガス火クッキング実演～美容と健康メニュー(マクロビオテック)～十子供向け食育デモ」

7/30 (金) 12:00～16:00 (意見交換会～17:00)

【開催場所】大阪ガス生活誕生館「ディリパ」

【講師】クッキングデモ担当：田中三香子

(ルール・グルマンド、マクロビオテック料理教室オーナー)

食育担当：水本みどり (鳥取ガス(株) サルーテ館長)

ガス火を使う「調理実演」は、人気イベントの一つです。美味しい料理を振舞うと同時に、ガス火クッキングの良さや最新ガス機器の性能を訴求することができる、絶好の顧客接点機会です。今回の料理レシピである“マクロビオテック”は、ガス火を使うことが前提の調理手法です。ダイエット食や療養食としても代用できるため、大変注目されています。

前半は、マクロビオテックメニューの調理実演を見ていただき、Si センサーコンロの良さをアピールし

つつ、実演するコツを学びます。更に参加者自らも調理をしていただくことで、マクロビオテックのレシピを学びつつ、調理実演のブラッシュアップも図ることができます。

後半は、子供向け食育学習のデモを行います。どうすれば子供の興味を惹くことができるのか・・・、実演からヒントを見つけてください。

◆調理材料費は受講費用に含まれます。

テーマ 「～お客さま発信の情報を活かす～ 電化阻止を目的とした“提案型”電話応対話法を学ぶ」

7/29（木） 12：00～16：00（意見交換会 ～17：00）

【開催場所】大阪ガス ドームシティガスビル 4F

【講師】関西ビジネスインフォメーション(株) 専任講師（コールセンター スーパーバイザー）

ネット社会になり、電話応対数は以前に比べ格段に減っていますが、得てして、電話での対応が顧客のクレームの引き金になることも少なくありません。電話は発した言葉を取り消せませんし、相手の表情を伺うことができません。そのため、会社イメージを大きく左右し、逆に顔が見えないからこそ顧客ニーズを引き出す可能性も秘めています。

今回は、電話応対を通じて、顧客満足度(CS)を向上し、電化対抗に役立てていくことを目的としています。電話応対業務の社員さまを対象に、まず基本に立ち返り、クレーム対処の話し方など日常業務に必要な応対話法と、ニーズの聞き取りを含めた“提案型”電話応対話法を学びます。

◆大阪ガスお客さまセンターの見学も予定に含まれています。