

## 教え方と育て方

講師  
音地 常弘

## はじめに

この講座は住宅営業職の新入社員や若手スタッフを指導する立場の管理職向けの内容です。新人スタッフや部下をどうやって育てていけば良いかを学習します。新人スタッフがお客様の対応や商談を行う際に事前に確認すること、接客終了後にチェックすること、商談に同席する際にすることなど場面ごとに解説します。

## ●この講座で学ぶこと

この講座では

- 教える
  - どのお客様にも同じ対応が出来るようにする
  - 初期段階のお客様への対応について
- 育てる
  - 個別案件に個別対応ができるようにする
  - アポイントが取れているお客様への対応について

## ●教え方のコツ

教え方のコツ

- 公式を教える
- 条件を与えて、説明文・ヒアリング語法を作らせる
- 練習させる（ロールプレイ）

## ●育て方のコツ

育て方のコツ

- 案件ごとに行う・アポイントあり
- 事前準備を手伝う
- ストーリーを作らせる
- 同席する
- 結果を振り返る