

# 建設業向け 現場マナー基本研修 Part 1

～建築現場にかかわる全ての人のマナーアップ～

60分～90分

建築現場の技術者の皆さんは技術力はあるものの、お客様に解る様に表現することが苦手。しかしながら、今の時代技術力はあるものが当然、これからは現場職人の皆さまにも基本的なマナーを期待される時代です。値引きやサービス・提案力だけでは同業他社との差別化はできません。一つの現場に関わる全ての人の印象がその会社のブランドとなります。そこで、何をどのように表現すべきなのかを解りやすく、具体的に、現場で起こる事例を題材にし、すべきこと、してはいけないことをお伝え致します。すぐにできるマナーUPのテクニックを聴くだけでなく楽しくトレーニングし体感し覚えて頂きます。

## 実施内容

### 1. マナー研修の意味と意義

- ・現場マナーの「凡事」とは？技術以外でも凡事徹底を心がける
- ・お客様の価値観の相違でクレームに変わる 顧客満足～顧客感動へ

### 2. 選ばれる会社になるためにできる事

- ・第一印象で損する人(会社)得する人(会社)

印象UPトレーニング 顔の表情 笑顔の効果

- ・第一印象 挨拶の重要性

挨拶トレーニング 基本の挨拶を知ろう

- ・第一印象 身だしなみ

工事マンの身だしなみポイントを知ろう

### 3. 第二印象 信頼・安心につなげるコミュニケーション「言葉使い」

- ・印象UPの言葉がけ これと同業他社と差がつくプラスαの言葉がけ

朝・工事内容説明・車両駐車スペース確認・現場を離れる時・終了時

- ・言いにくい事も上手く伝わる魔法の言葉 「クッション言葉」で印象UP

クッション言葉のレパートリーを増やそう (ワーク)



〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウインズHP

# 建設業向け 現場マナー研修 Part II

現場関係者とお客さまの良好なコミュニケーション～ 60分～90分

知るべき現場での一般的なマナー Pert1のショートVerを含めた講座です。具体的にお客様とのコミュニケーションの中で、表現の違いや言葉選びでクレームには発展せず逆に感謝されたり、この一言を付け加えるだけで「他社とは違う」と思わせる言い回しがあります。普段の言い方にプラスするだけで簡単に印象が変わること、少しの気配りでクレームにならないことなど一緒に考えて頂きながら身に付ける参加型講演です。明日から使える攻めのマナーです。

## 実施内容

### 1. マナー研修の意味と意義

- ・なぜ、今、現場のマナーが必要なのか理解する
- ・当たり前的事、凡事が徹底できるともたらされるものを知る
- ・なぜ、選んでいただけたのか、お客様の思いと価値を知る
- ・「貴方は見られています。」現場のその印象がその会社のブランドとなる

### 2. 前回のマナー研修の確認とフォローアップ

- ・第一印象の決まるしぐさを再確認
- ・挨拶一つで印象が左右される 挨拶のポイントを再確認 (プラスαの言葉がけ)
- ・身だしなみのポイントは？商談の際の身だしなみチェック

### 3. マナーを安心と信頼につなげコミュニケーションに活かす

- ・これって印象Up? 印象Down? (ワーク)
  - ①時間通り到着できなかった時にどう言う？
  - ②昨日の他社の工事でクレームを言われた時、どう答える？
  - ③地域のお客様のリフォームの情報を別のお客様に教えていいの？
  - ④現場で施主様に注意を促す時のお声がけはどうする？

### 4. 施主様及び近隣クレーム事例集

- ・こんな事していませんか？ 事例紹介

### 5. 持ち帰り宣言(グループワーク)

- ・本日の学びを現場で活かすために