「生涯取引」ＷＥＢ研修サービス　講座内容及び開催日程表（2019年９月～１１月）

ＮＯ		講座	内容	基礎パック	オペレーションパック	マネージメントパック	時間帯		9月			10月			11月		
									２日	１２日	２０日	４日	７日	１７日	１１日	１４日	２２日
総論	1	「生涯取引」総論	「生涯取引」活動が「なぜ必要なのか？」「なにをやるのか？」「どのようにやるのか？」を構造的に学んで頂きます。また、「機会損失」「相互作用」「Ｌ・Ｄ・Ｐ商品戦略論」等、「生涯取引」理論の重要概念やオペレーションの基本構造を解説させて頂き、「生涯取引」理論の基本的な考え方をご理解頂きます。	○	○		①	10時30分～12時00分		●			●				●
							②	13時00分～14時30分									
							③	15時30分～17時00分									
							④	18時00分～19時30分									
オペレーション	2	車検及び一般ＢＰオペレーション（基礎）	車検及び一般ＢＰ入庫機会を活用したオペレーションを学んで頂きます。車検出庫オペレーションでは、世帯内未取引攻略及び長期未取引対策、一般ＢＰオペレーションでは、車検未取引顧客の車検攻略方法をご理解頂きます。	○	○ ※いずれかのオペレーションを選択ください		①	10時30分～12時00分									
							②	13時00分～14時30分		●			●				●
							③	15時30分～17時00分									
							④	18時00分～19時30分									
	3	自動車保険オペレーション（基礎）	自動車保険オペレーション「整備モデル」及び「車販モデル」を学んで頂きます。それぞれの取引機会を活用し、どのように自動車保険に関する価値提供を行い、是正確認及び到来管理を行うかがご理解頂けます。自動車保険オペレーションを組織活動として定着頂くためには「自動車保険代理店ポリシー」を正しくご理解頂き、活動する事がポイントで	○			①	10時30分～12時00分			●			●	●		
							②	13時00分～14時30分									
							③	15時30分～17時00分		●			●				●
							④	18時00分～19時30分									
	4	買取代替オペレーション（基礎）	車検及び点検オイル入庫機会を活用し、自社代替えへ導くポイントを構造的に学んで頂きます。ポイントは、今後２年間車に乗るための費用と、現在車の価値を天秤にかけ、顧客に対して、代替に関する啓発・動機付けを行うことがポインとなります。	○			①	10時30分～12時00分									
							②	13時00分～14時30分			●			●	●		
							③	15時30分～17時00分									
							④	18時00分～19時30分		●			●				●
	5	車検・点検需要管理（基礎）	電話活動に関するマネジメント方法を学んで頂きます。車検リス入庫率を最大化させるためには、ターゲット毎に電話活動を行う時期及び話法を最適化させる必要があります。また、車検後の６ヵ月毎のフォローを継続的に実施し、活動成果を最大化させるためのターゲティングの方法をご理解頂きます。	○			①	10時30分～12時00分	●			●				●	
							②	13時00分～14時30分									
							③	15時30分～17時00分			●			●	●		
							④	18時00分～19時30分									
マネジメント	6	日次・月次管理（マネジメント）	「生涯取引」のオペレーションに関する基本的なマネジメント体系を学んで頂きます。新しい活動を組織内に定着させ、活動成果を導くためには、記録に基づいたマネジメント（評価・改善指導）が不可欠です。車両状況レポート及びＳＳＳデータよりどのようにマネジメントを行うべきかを、具体的にご理解頂きます。	○		○	①	10時30分～12時00分									
							②	13時00分～14時30分	●			●				●	
							③	15時30分～17時00分									
							④	18時00分～19時30分			●			●	●		
	7	組織論基礎及び社内相互作用原理	「生涯取引」のオペレーションに関する基本的なマネジメント体系を学んで頂きます。新しい活動を組織内に定着させ、活動成果を導くためには、記録に基づいたマネジメント（評価・改善指導）が不可欠です。車両状況レポート及びＳＳＳデータよりどのようにマネジメントを行うべきかを、具体的にご理解頂きます。			○	①	10時30分～12時00分									
							②	13時00分～14時30分									
							③	15時30分～17時00分									
							④	18時00分～19時30分	●			●				●	
	8	ＳＳＳ活用（基礎）	「生涯取引」活動を行うためには、事前にどのような顧客なのか正しく捉える必要があります。そのためには、事前準備が必須となります。「生涯取引支援システム」（ＳＳＳ）を活用し、どのような事前準備が有効か？実際に自社に入庫予定の顧客を事例として顧客を正しく捉えるとはどういうことか？をご理解頂きます。		○	○	①	10時30分～12時00分									
							②	13時00分～14時30分									
							③	15時30分～17時00分	●			●				●	
							④	18時00分～19時30分									