

住宅リフォーム研究所

コンサルティング・セミナー・研修内容(事例)-1

住宅リフォーム事業を成功に導くためには「事業体制の構築」(新規構築・再構築)と「人材育成」が重要になります。この2本の軸は「車の両輪」の関係にあり、片方だけが充実していてもスムーズな走りはできず、事業として十分な効果を上げることはできません。

住宅リフォーム研究所では、2つの課題を解決・確立するために、それぞれの目的に応じたコンサルティングまたはセミナー・研修を実施しています。下表は、その事例です。

住宅リフォーム事業体制の新規構築または再構築

●対象

本格的に住宅リフォーム事業への進出を検討されている企業
すでに住宅リフォーム事業を行いながら十分な効果が上がらず、再構築や見直しを考えておられる企業

●コンサルティング・セミナー・研修の主な内容

★新規立ち上げまたは再構築のための主要検討項目

自社の現状と課題および強みと弱みの分析
自社リフォーム事業の特徴の整理
リフォーム事業計画の検討・決定
リフォーム事業の企業理念・経営方針・行動指針などの検討・決定
商圏のマーケティング調査(建物の種別、築年数、所得、OB客数など)と商圏の設定
商圏内の競合会社分析
対象物件・取扱工事・粗利益率の決定
アプローチブックの作成、7つ道具の準備、統一アンサーの作成
営業・設計・施工関係マニュアル(例:現場心得集・養生マニュアル)などの作成
契約書・打ち合わせシートなど帳票の作成
住宅設備・建材などの仕入先と仕入価格などの決定
協力施工業者・職人の選定・契約
販売計画の作成
宣伝計画の作成と制作物の制作
顧客管理システム
各種管理指標(データ)の収集・分析と活用
敗因分析・満足度調査内容の決定と実施
店舗設計と店舗建設
店舗施設・備品などの管理チェックリストの作成
営業日と営業時間の決定
保証制度とアフターサービス制度の作成
見積システムの開発
建設業の許可取得・建築事務所登録

●実施時期と所要時間

正式のご依頼をいただいた場合には、詳細を別途お打ち合わせさせていただきます。
事業が軌道に乗るまでは、定期的なフォローと指導も行います。

住宅リフォーム研究所

セミナー・研修内容(事例)-2

住宅リフォーム事業を成功させるためには、「5つの品質」(1. 経営の品質 2. 営業の品質 3. 設計の品質 4. 施工の品質 5. 担当者の品質)を向上させることが大切です。

また、経営者、管理者、店長、従業員など、それぞれのポジショニング(役職)に応じて、求められる知識や能力が異なります。以下は、対象者別の研修体系の例です。

住宅リフォーム事業の人材育成

1. リフォーム事業経営管理研修カリキュラム(2日間)

●対象

経営者、管理者、店長、担当者

●研修目的と内容

経営者、管理者、店長などが住宅リフォーム事業に対する正しい理解と事業構築に対する意欲・熱意を持ってもらう

店長、担当者などがマネジメントとマーケティングなどに関する実務的な基本的知識などの修得・向上をはかる

●第1日の講義

住宅リフォーム市場の展望

住宅リフォーム事業の特質

重要な「五つの品質」の向上

住宅リフォーム業界の現状と将来

住宅リフォーム事業のマーケティング

住宅リフォーム事業の人材育成の進め方

住宅リフォーム事業の経営管理指標分析

店舗経営・管理運営のチェックリスト

住宅リフォーム関連法規

●第2日の講義

顧客折衝のポイント(事前準備の重要性、基本手順と留意点、敗因分析の方法)

施工上のポイント(留意点、満足度調査の方法)

クレーム防止策

顧客管理の重要性

住宅リフォーム研究所

セミナー・研修内容(事例)-3

住宅リフォーム事業の人材育成

2. 顧客折衝(営業)力向上研修(ロールプレイング方式)

●対象

店長、営業担当者など

●研修目的と内容

顧客折衝の「基本手順と留意点」を「ロールプレイング」の実施により修得するとともに、「事前準備」の重要性を理解する

※参加者は10名以内とします。

第1期「アプローチの進め方」研修カリキュラム(2日間)

アプローチ(顧客ニーズの把握と現場調査)の進め方

●第1日(講義とロールプレイング)

住宅リフォーム事業の将来性

住宅リフォーム事業の特質

重要な「五つの品質」の向上

お客様の立場にたった「心くばり・気くばり」の重要性

接客マナーの基本

顧客折衝の「基本手順と留意点」と「事前準備」の重要性

ロールプレイング(実践とコメント) 4名

●第2日(ロールプレイングと講義)

ロールプレイング(実践とコメント) 6名

顧客折衝の留意点のまとめ

第2期「プレゼンテーション・クロージングの進め方」研修カリキュラム(2日間)

プレゼンテーション・クロージング

(設計提案書と見積書の顧客への説明・説得と契約締結・ストーリーづくり)の進め方

●第1日(ロールプレイング)

ロールプレイング(実践とコメント) 5名

●第2日(ロールプレイングと講義)

ロールプレイング(実践とコメント) 5名

顧客折衝の留意点のまとめ

※講義方式の場合には、上記内容を解説いたします。

住宅リフォーム研究所

セミナー・研修内容(事例)-4

住宅リフォーム事業の人材育成

3. 施工管理研修

●対象

店長、施工管理者など

●研修目的と内容

施工管理者の主要業務である工事着工前・工事中・竣工引渡時・引渡後という各段階での施主との良好な関係づくりと関係維持の方法を修得する

協力施工業者や職人に対する指導や管理方法、現場管理の留意点などについて修得する

施工管理研修カリキュラム(半日間～1日間)

●講義とロールプレイング

住宅リフォーム事業の将来性

住宅リフォーム事業の特質

重要な「五つの品質」の向上

お客様の立場にたった「心くばり・気くばり」の重要性

工事中のお客様の不満と住みながら工事

施工管理者の施工管理業務

接客マナーの基本

工事着工前の準備

工事中の留意点

引渡時の留意点

協力施工業者・職人に対する指導

満足度調査の実施

クレームの防止策

顧客管理の重要性

簡単なロールプレイング

住宅リフォーム研究所

セミナー・研修内容(事例)-5

住宅リフォーム事業の人材育成

4. 工事担当者研修

●対象

協力施工会社の経営者・工事担当者(現場責任者・職人)など

●研修目的と内容

協力施工会社の経営者・工事担当者が、施主との対応の仕方や接客マナーと現場での養生や安全管理、整理整頓や清掃などの留意点の基本を修得する

工事担当者研修カリキュラム(半日間)

●講義とロールプレイング

住宅リフォーム事業の将来性

住宅リフォーム事業の特質

重要な「五つの品質」の向上

お客様の立場にたった「心くばり・気くばり」の重要性

工事中のお客様の不満と住みながら工事

接客マナーの基本

工事着工前の準備

工事中の留意点

引渡時の留意点

クレームの防止策

簡単なロールプレイング

住宅リフォーム研究所

セミナー・研修内容(事例)-6

住宅リフォーム事業の人材育成

5. 住宅リフォーム実践研究会

●対象

工務店・リフォーム店などの経営者または店長など

●研修目的と内容

実践的な課題について共同研究または共同作業をする

メンバー同士の情報交換(成功事例、失敗事例)、その他の課題解決のための討議とアドバイスなどを行う

住宅リフォーム実践研究会カリキュラム(月に2回、1回の時間は2時間程度)

●テーマ

リフォーム業務の「仕事の流れ」を整理する

自社の企業理念と経営方針と行動方針を明確にする

自社の強みと弱みおよび競合会社の強みと弱みを分析する

商圈設定と店づくりはどのようにするか

OB客のリストアップと挨拶状とチラシなどを作成する

顧客開発をどのように進めるか

お客様の立場にたった顧客折衝の留意点を考える

応酬話法を考えるーお客さまの質問・疑問にどう答えるか

お客様の立場にたった施工の際の留意点を考える

敗因分析と満足度調査をどのように行うか

管理指標(データ)の収集と分析をどのようにするか

クレームやトラブルへの対処方法を考える