

2014年12月12日

シトロエン、販売店スタッフ対象の3つのコンテストを開催
～セールス、アフターセールスに加えカスタマーアドバイザーを新設～

プジョー・シトロエン・ジャポン株式会社(東京都渋谷区 社長:上野国久)は、全国のシトロエン正規販売店網である「シトロエン ディーラーネットワーク」のスタッフを対象とした「セールスアドバイザー・コンテスト」、「エキスパートテクニシャン・コンテスト」ならびに「カスタマーアドバイザー・コンテスト」を下記の通り開催いたしました。

第5回「シトロエン セールスアドバイザー・コンテスト」

11月26日、プジョー・シトロエン・ジャポン トレーニング・テクニカルセンター(東京都世田谷区経堂)にて行われた同コンテストは、シトロエンの製品とブランドの深い知識を持ち、かつ優れた接客スキルを持つ営業スタッフの育成を目的としており、今回はシトロエンブランドとして5回目の開催となりました。

当日は、全国のディーラーネットワークのセールススタッフ 90名の中から、プジョー・シトロエン・ジャポンが定める規定のシトロエン・セールストレーニングを終了し、販売実績およびセールステストの結果を考慮して選抜された4名のセールススタッフが参加しました。

当日は自動車工学の基礎知識に加え、シトロエンブランドや製品、ならびにフランスの歴史、文化、セールスプロセスに関する筆記テスト(30分)に続き、E-mailテストが30分行われました。これはホームページ経由でカタログを請求されたお客様への初回コンタクトとしてメールを的確に作成し、iPad®で送信するものです。その後に行われたロールプレイではそのE-mailを見たお客様が実際に来店されるという設定で行われ、お客様のニーズを把握し、ライフスタイルを理解した総合的な営業能力と幅広い知識に加え、iPad®やカタログを使用した商品説明力が問われました。

入賞者は以下の通りです。入賞者はセールス部門をリードしていく優秀な人材として“セールスアドバイザー”の資格が認定されました。



優勝 河合 信明(シトロエン西宮)／右

準優勝 戸叶 聡(シトロエン中央ショールーム)／左 * 敬称略

第6回「シトロエン エキスパートテクニシャン・コンテスト」

11月19日、プジョー・シトロエン・ジャパン アフターセールス・トレーニングセンター(東京都世田谷区経堂)にて行われた同コンテストは、全国約50拠点のディーラーネットワーク(SSP、サービスポイントを除く)にてサービスを担当するメカニックを対象として行われ、シトロエンの技術知識だけではなく、作業品質や安全衛生管理など、技術部門に携わる人材に求められるスキルの向上とアフターサービス部門の中核となる優秀なメカニックの育成を目的としています。

同コンテストへの本年度の参加対象は、全国のシトロエンの正規販売店、シトロエンディーラーネットワークの認定エキスパートテクニシャンで、フランス本国で開発された世界共通の能力評価ツール、「スキルバリデーション」の成績に基づいて29名を選抜、続いて学科試験により最終的に10名を選抜、更に学科と実技の両試験で3名を選抜し決勝大会を迎えました。

決勝大会ではシトロエン車の構造やサービスに関する90分の学科試験と、シトロエンC3、DS4、DS5、DS3 CABRIO、C4 PICASSOの各モデルに関する商品説明、全車両におけるノイズ判定試験や、シトロエンサービス検索を審査する60分の商品知識試験が行われました。また、実技試験では、C3の実車を使用した故障診断を通じ、故障診断能力だけでなく、情報収集能力や作業の安全性等について総合的な審査が行われました。

同コンテストの入賞者は下記の通りです。



優勝 佐野 泰利(シトロエン沼津)／左

準優勝 石原 裕士(シトロエン大阪西)／右

* 敬称略

第1回「シトロエン カスタマーアドバイザー・コンテスト」

12月3日、プジョー・シトロエン・ジャポン トレーニング・テクニカルセンター(東京都世田谷区経堂)にて行われた同コンテストは、全国約50拠点のディーラーネットワーク(サービスポイントを含む)にてサービスフロント業務を担当するカスタマーアドバイザーを対象として行われました。本コンテストは、各販売店のサービス窓口となるカスタマーアドバイザーの職務が年々重要となっている背景に加え、全国の販売拠点からのコンテスト開催の要望を受け、今年より新設されたものです。

同コンテストへの本年度の参加対象は、全国のシトロエンの正規販売店、シトロエン ディーラーネットワークのサービス部門においてフロント業務に従事し、シトロエンのトレーニングコース修了者35名の中から第一次選考試験であるWeb Test 通過者、また9月に開催された第二次選考試験であるカスタマーアドバイザーセミナー受講者の中から選出選考された上位4名がコンテストに出場しました。

決勝大会ではシトロエンブランドならびに製品と自動車の基礎知識、サービスプロセスおよびワランティ(保証業務)に関する筆記試験が実施されました。続いての実技試験ではC3にお乗りのお客様からの12か月点検の電話予約受付対応と、実際にそのお客様が来店して入庫受付を行うロールプレイが実車を使用して行われました。ロールプレイ試験ではお客様とメカニックの「橋渡し役」として正しいプロセスに則った入庫受付が出来るか、さらにはお客様のクルマを見てアクティブ・セリングができるか、難しい専門用語の使用を避け、解りやすく整備内容をお客様に説明できるかが評価のポイントとなりました。

同コンテストの入賞者は下記の通りです。



優勝 澤 貴志(シトロエン名古屋中央サービスポイント)／左

準優勝 宮崎 秀雄(シトロエン久留米サービスポイント)／右 * 敬称略

プジョー・シトロエン・ジャポンでは、今後も「セールスアドバイザー・コンテスト」、「エキスパートテクニシャン・コンテスト」、「カスタマーアドバイザー・コンテスト」を通じて、シトロエン ディーラーネットワークでのさらなる人材育成を図り、セールス及びアフターセールスの質的向上を目指して参ります。