

2009年9月15日

報道関係各位

株式会社アパマンショップホールディングス

アパマンショップ 賃貸斡旋「電話対応実例集」リリース！
～ お部屋探しに関する電話問い合わせに対する対応トークを一挙公開 ～

株式会社アパマンショップホールディングス(東京都中央区・代表取締役社長 大村 浩次 証券コード 8889)の100%子会社である株式会社アパマンショップネットワーク(東京都中央区・代表取締役社長 川森 敬史)は、2009年9月、賃貸斡旋店舗「アパマンショップ」の全国のスタッフから寄せられた事例をまとめた「電話対応実例集 ～アポイント篇～」をリリースいたしました。

インターネットが普及しメールでのお問合せが一般的となった一方で、Web上に記載されている番号を見て電話をかけて来られるお客様も増えています。お客様の生の声から、お客様が望んでいることを察知し、適切な表現・適切なトークで相手からの信頼を得ることはビジネスパーソンの基本ノウハウであり、企業の実力を示す指針となります。

本書では、実際にご加盟店より収集した、アポイントをとるまでの電話対応事例に加え、ビジネスとしての電話対応マナー・賃貸斡旋業としてのポイントを記載しました。

■ 電話対応の基本

電話対応の基本をおさえるパートでは、以下のテーマに沿って基本的なマナーを記載しています。

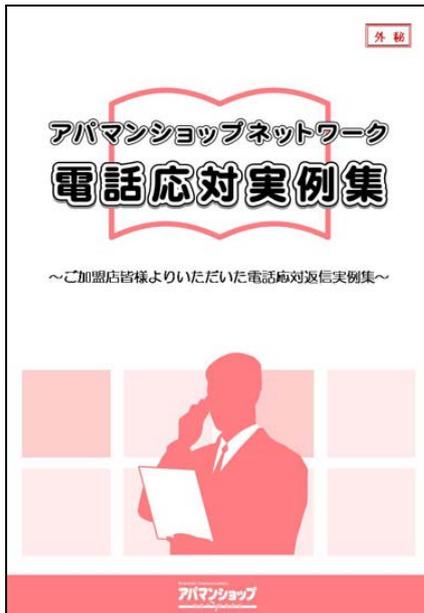
- 電話対応の心得
- 電話対応5つのステップ
- 求められる営業スタイル
- 効果的なヒアリングの進め方
- コミュニケーション力を上げるには？
- 電話対応の基本チェックポイント
- 丁寧な話し方のための敬語
- 「間違いやすい敬語」と「敬語以外の丁寧な表現方法」

■ 電話対応実例集

電話対応実例集では、アポイントをとるまでのトーク例とご来店いただけない場合のフォローに関するトーク例を記載しています。

- アポイントトーク例 と 注意すべきポイント
- 日時確定トーク例 と 注意すべきポイント
- 繰り返しトーク例 と 注意すべきポイント

尚、こちらの資料は一般公開せず、加盟企業内の共有マニュアルとして利用いたします。
すでに、本年 4 月にリリースした営業マンの接客における「トーク集」、7 月にリリースした「メール返信実例集」に続き、基本ノウハウシリーズとしては第三弾となります。
※マスコミの皆様からお問い合わせがあった場合は、概要をお伝えいたしますのでご用命ください。



■会社説明

株式会社アパマンショップホールディングスについて

株式会社アパマンショップホールディングスは、斡旋事業、プロパティ・マネジメント事業、プリンシパル・インベストメント事業、ファンド事業、コンストラクション事業の 5 事業を持つアパマンショップグループ全体の事業戦略策定や経営管理、経営資源の最適配分を行うホールディング企業です。

株式会社アパマンショップネットワークについて

株式会社アパマンショップネットワークは、日本最大の加盟契約店舗数を誇る「アパマンショップ」ブランドの賃貸斡旋フランチャイズ(FC)事業を行う企業です。

本件に関するプレスお問い合わせ先

株式会社アパマンショップネットワーク

東京都中央区京橋 1-1-5 セントラルビル

Tel:03-3231-8023 Fax:03-3231-8085

URL: <http://www.apamanshop-hd.co.jp/>

株式会社アパマンショップネットワーク

FC 管理部 ゼネラルマネジャー 橋本 亜津佐

E-mail : asnpress@apamanshop.co.jp