

■ 体験申し込みの流れ ■

体験の申込方法は 4 種類あります。

1. 申込フォームからの申込
2. リトピュアへ電話での申込
3. 講師へ電話での申込
4. リトピュア LINEchat からの申込

それぞれの場合の流れを説明します。

● 1 の申込フォームから申し込めば、次のような流れになります。

1. 体験者が申込フォームで申込をする
2. 講師と、リトピュア事務局 (le@rito-pure.com) にメールが届く
同時に、体験者に自動返信が届く
3. 講師から体験者にご案内メールを送る
※送り方は、別紙参照

● 2 のリトピュアへ電話申し込めば、次のような流れになります。

1. 体験者がリトピュアに電話で申込をする
2. リトピュア事務局が必要事項をお聴きして、講師にメールで連絡をする
3. 講師は、体験者に電話、メールをし、詳細をご案内する
4. 講師は、体験者に連絡が取れた旨を事務局に報告する

● 3 の講師へ電話申し込めば、次のような流れになります。

1. 体験者が講師に電話で申込をする
2. 講師は、必要事項をお聴きして、ご案内をする。
3. 講師は、体験者に、メールでご案内をする。

● 4 のリトピュア LINEchat 申し込めば、次のような流れになります。

1. 体験者がリトピュア LINEchat で申込をする
2. リトピュア (田中) が必要事項をお聴きして、講師にメールで連絡をする
3. 講師は、体験者に電話、メールをし、詳細をご案内する
4. 講師は、体験者に連絡が取れた旨を、リトピュアに報告する

■ 申込フォームから体験を受けた場合

ご案内メールを出す

体験者からメールが入ったら、速やかに返信をします。

時間に注意しましょう

連絡は、8時～20時までの間にします。

【メール返信方法】

メールが入ったら、遅くとも翌日までに、メールを返信します。

そしてその後、必ず電話をしましょう。

ママと直接お話して、コミュニケーションをとることが大切です。

どんなママか、何か心配ごとがあるか・・・を事前に知ることができます。

先生の人となりもママに伝わりますし、体験の日にお会いしたときに、より近い関係になれるのです。

メールが届いていたか、読んでいただいたか、わかります。

ぜひ、体験前のフォローをしっかりと実践してください。

1. 届いたメールを開いて、「転送」をクリックします。

※届いたメールの記載内容が本文の下に入った状態で送りましょう。【参考1】

2. 名前、体験ご希望教室、体験日、を本文下にある記載事項（申込みフォームの内容）をコピーして挿入します。

※ご自身で手打ちすると間違えることがあるからです。

3. 本文を作成します。

※文章は、「体験申込み後のメール例」を参考にしてください。【参考2】

生年月日を確認し、対象クラス時間を入れます。

4. 本文を記載したら、件名を入れます。

「リトピュア（教室名） ～体験お申込みありがとうございます」

5. 件名、本文の内容を確認します。

※名前、体験日時、体験教室名に間違いがないか再度、必ず確認します。

6. 差出人のアドレスが、先生の体験受付用アドレスになっているかを確認します。

7. 宛先に入れるアドレスは、本文下の申込記載事項からコピーして挿入します。 【参考3】

※最後にアドレスを入れることで、入力途中や、情報の確認ができないまま送信するという間違いがなくなります。

8. 宛先、差出人(先生)、記載内容をよく確認して、間違いがなければ、最後に送信ボタンを押します。

【受講教室・希望日時】

品川 3月5日 (木)

【その他 (お問合せはこちら)】

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 挿入(I) 書式(O) オプション(O) ツール(T) ヘルプ(H)

送信

スプル

セキュリティ

保存

添付

差出人(R): リトピュア目黒品川 <meguro@rito-pure.com> meguro@rito-pure.com

宛先:

件名(S): Fwd: リトピュア目黒・品川教室 体験お申込・お問合せ

本文のテキスト

プロポーショナル

A A A

A A A

≡

≡

≡

≡

----- Forwarded Message -----

Subject: リトピュア目黒・品川教室 体験お申込・お問合せ

Date: Fri, 21 Feb 2020 06:42:15 +0000

From: タナカアツコ <le@rito-pure.com>

Reply-To: tanaka@rito-pure.com

To: meguro@rito-pure.com

CC: le@rito-pure.com

リトピュア目黒・品川教室 体験のお申込、お問合せがありました。
ご案内をお願いいたします。

【お申込者のお名前】
タナカアツコ

【お子さんのお名前】
たなかあさひ

【お子さんの生年月日】
2020年 1月 1日

【携帯電話番号】
09017729438

【受講教室・希望日時】
品川 3月5日 (木)

【その他 (お問合せはこちら)】

この部分から
情報をコピーして
本文で使用します。
直打ちは打ち間違い可能性
があります。

その他に、質問等
記載がある場合があります。
見落とさないように

【参考 2】

●ご案内メール例… 文章はテキストでも添付します。

(件名)

リトピュア●●～体験お申込みありがとうございます。

(例：リトピュア目黒～体験お申込みありがとうございます。)

(本文)

(姓)さん (お子さんの名前)ちゃん

申込メール記載の名前を

コピーペーストする。

※性別関係なく「～ちゃん」

リトピュアの(講師氏名)です。

講師氏名はフルネームで名乗る

リトピュア(教室名)教室への体験お申込み
ありがとうございます。

申込でいただいた生年月日から

対象クラス時間を記入する

(お子さんの名前)ちゃん。

●月●日(●) ●時●分クラスでお待ちしています。

体験レッスン料は、2000 円です。

おつりのないよう、ご用意をお願いいたします。

レッスンで、特に必要なものはありません。

(お子さんの名前)ちゃんとお出かけにお持ちになるもので
大丈夫です。

タオルや飲み物があるといいですね。

ご興味のあるお友だちがいらっしゃいましたら、お知らせくださいね。
一緒にご案内できます。

それでは、●月●日(●)

(姓)さん、(お子さんの名前)ちゃんとお会いできること、
楽しみにしています。

リトピュア (講師名)

リトピュア (教室名) 教室

<https://ameblo.jp/ritopure-●●●>

Tel 000-0000-0000 (連絡携帯電話番号)

(これより下に、お申込みで届いたメールがつきます)

【参考 3】

このアドレスを
コピーして、宛先に入れます。

※備考欄に質問等の記載がある場合もあります。
見落とさずに、必ず返信を入れましょう

※生年月日を元に、クラス時間をご案内します

生年月日にあったメッセージを入れましょう。

- ・お誕生日が近いとき・・・先月、1歳のお誕生日でしたね、おめでとうございます。
・・・もうすぐ、2歳のお誕生日ですね。おめでとうございます。
- ・0歳児の場合・・・もうすぐ、6ヵ月ですね

電話の場合も同様です

■ お電話で申込を受けた場合の対応～電話での対応

体験申込みを、電話でいただくこともあります。

レッスン中など、出られない時間があることを想定して、問合せを受ける電話は、メッセージを受け取れるようにしておきましょう。

留守番電話サービス、簡易留守録設定などです。

外出先などで電話を受けた場合

外出先やうるさい場所などで電話を受けることもありますね。
その場合は、かけ直すなどの対応も大切です。

また、いつ、どこで電話がかかってくるか、わかりません。

電話を受けたときに、聞くこと、伝えることを手帳やノートなどに書きとめて、持ち歩きましょう。
チャンスを逃さないように、日頃から準備をしておきましょう。

電話の前に準備するもの

1. 筆記用具（メモ帳、ペン）
2. 聞くこと、伝えること、を書いたメモ

聞くこと

1. お子さんの名前
2. お子さんの生年月日
3. 連絡先電話番号
4. 体験希望教室名
5. 体験希望日
6. お子さんの様子
7. ママが気になっているお子さんこと

伝えること

1. 体験参加日時
2. 体験レッスン料
3. お子さんの飲み物、タオル

※聞くこと、伝えることを手帳に書きとめておくと、外出先でも対応できます。

電話での話し方

1. まず相手の話をよく聞く！
2. ゆったりと話す！
3. はっきりと話す！
4. 適度な間をとって話す！
5. 相手が目の前にいるつもりで話す！

実際に会ってお話しているときのように、
うなずいたり、手振りを添えたりしましょう。

意識して行いましょう。
こうすると、自然に言葉に抑揚や間ができて、温かい会話となります。

電話での話し方 具体例-1

申込みをいただいた後に電話をかけるとき

(コール)

「(姓) さんのお電話ですか。」(携帯の場合)

「(姓) さんのお宅ですか。」(家電の場合)

「リトピュアの(講師氏名)です。」

「(教室名) へ(お子さんの名前) ちゃんの体験お申込みをいただきまして、ありがとうございます。」

「今、お時間よろしいですか。」 **必ず聞くこと！**

「ありがとうございます。」

●月●日に(教室名) への体験お申込みいただきまして、ありがとうございます。」

「(お子さんの名前) ちゃん、(生年月日) 生まれさん、●歳●ヵ月ですね。」

**誕生日が近い場合(前月、当月、来月など) すぐ「おめでとうございます」
月誕生日(満●ヵ月になるとき)には、話題にしましょう。**

「お申込みいただきました、●月●日●曜日、(教室名) でお待ちしています。」

「レッスンは、●時からです。●時からお部屋にお入りいただけます。」

「体験レッスン料は、●●円です。おつりのないように、ご用意いただけますか。」

「レッスンには特に必要な持ち物はありません。」

日頃(お子さんの名前) ちゃんとお出かけの際にお持ちになるもので、大丈夫です。」

「飲み物やタオルは、お持ちくださいね。」

「(お子さんの名前) ちゃん、●歳●ヵ月ですね。」

※質問された場合は、落ち着いて、ママの話をよく聞いて、対応しましょう。

日時、体験料、持ち物、レッスン回数、入会時費用など
決まっていることは、はっきりと伝えます。

お子さんの様子、成長のことなどを質問された場合は、ママのお話をメモします。
深く入り込まないように気をつけます。

例：

人見知りで…泣いてしまうかも…と言われた場合は、
「感情面、健やかに成長されているのですね
大丈夫ですよ。ママと遊びに行こう！の感じでいらしてくださいね」

ジッとしていない…走ってしまうかも…と言われた場合、
「いろいろなものに興味を持ちだしているのですね。
大丈夫ですよ。何が好きかな～って楽しみにしています。」

「それでは、体験までに何か気になることがありましたら、いつでもご連絡くださいね。」

「気になるお友だちがいっぱいありましたら、声をかけてくださいね。一緒のクラスにご案内します。」

「●月●日●曜日（教室名）●時クラスで、(姓)さんと（お子さんの名前）ちゃんにお会いできること、
楽しみにしていますね。」

電話での話し方 具体例-2

電話で申込みをいただいたとき

（コール）

「はい、リトピュアの（講師氏名）です。」

リトピュアの体験をしたいのですが

「ありがとうございます。リトピュア（教室名）への体験ご参加でしょうか。」

はい、そうです

「ありがとうございます。
お子さんのお名前、生年月日、連絡先の順にうかがいますね。
お名前は～」

（お子さんの名前）です） **必ずメモをとります。**

「生年月日を教えてください。」

●●年●月●日です **必ずメモをとります。**

誕生日が近い場合（前月、当月、来月など）すぐ「おめでとうございます」

「連絡先の電話番号を教えてください。」

000-0000-0000 です

必ずメモをとります。

「復唱させていただきますね。」

必ず復唱をして確認します。

「(お子さんの名前) ちゃん、(生年月日) 生まれさん、 ●歳●ヵ月ですね。
連絡先は、000-0000-0000 ですね。」

「●月●日●曜日、(教室名) でご参加ですね。」

「レッスンは、●時からです。●時からお部屋に入っていただけます。」

「体験レッスン料は、●●円です。こちら、おつりのないようにご用意いただけますか。」

「レッスンで特に必要な持ち物はありません。
日頃 (お子さんの名前) ちゃんとお出かけの際にお持ちになるもので、大丈夫です。
飲み物やタオルは、お持ちくださいね」

「体験までに、何か気になることがありましたら ご連絡ください。」

「気になるお友だちがいっぱいありましたら、声をかけてくださいね。
ご一緒のクラスにご案内します。」

「では●月●日、(姓) さん、 (お子さんの名前) ちゃんと、お会いできること、
楽しみにお待ちしておりますね。」