**職務経歴書**

●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**［職務概要］**

大学卒業後、株式会社●●に新卒入社致しました。主に、大手携帯会社の代理店にてカウンター営業に従事しておりました。具体的には、携帯電話の接客・販売、クレーム対応など様々な業務を経験しております。

**［職務経歴］**

■2018年4月～2019年6月　株式会社●●（正社員）　※在籍期間：●年●か月

◇事業内容：アウトソーシング事業、プロモーション事業等

◇資本金：○○億円　売上高：○○億円　従業員数：○○名　設立：○○年○○月　株式公開：東証マザーズ

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 2018年4月  ～  2019年6月 | ドコモショップ○○店に配属 |
| **【業務内容】**  ・携帯電話販売、カウンター業務  ※フロア接客・窓口接客・携帯電話販売・料金プラン説明・サービス提案  ・クレーム対応  ・LTV(お客様の生活が携帯という媒体を通じて豊かになるよう、ドコモが独自で提供している商材)担当と  して数字管理、全体への数字発信  **【実績】**  ・LTV商材の販売が店舗内で1位  ・粗利単価店舗内目標が5,000円以上に対して6000円以上(2019年1月〜3月)  ・1年間で2つのキャリア資格を取得(ドコモキャリア資格プレマイスター、マイスター)  ・2018年度売上が前年比1,000万円向上(店舗内全体)  **【工夫した点】**  ・ただ売るのではなく、日々の何気ない会話の中からお客様の携帯電話に対する悩みや不安などをヒアリングし、そこから関連のある商材の販売へ繋げておりました。  ・実際に自分自身が商材を使ってみて便利な点やお客様にアピールできるポイントを常に探し、お客様への販売トークへ活かしておりました。  ・業務で上手く行かなかったトークの言い回しなどは、周りの先輩方に常に相談し、先輩からのアドバイスを伺ったり、細目にロープレを行って頂き、常に学ぶ姿勢を怠らず業務に取り組んでおります。 |

**［資格］**

・普通自動車第1種免許（●年●月取得）

**［PCスキル］**

・ワード、エクセル、パワーポイント

**［活かせる経験・知識・技術］**

・**接客力**

常にお客様が何を求めているかを考え、販売・接客を行ってまいりました。私が所属していた店舗は小規模の店舗だったのでどちらかというとリピーターの方やお年寄りのお客様が多い地域密着型のような店舗でした。なので、販売よりは操作の説明でご来店されるお客様が多かったです。その為、誰が聞いても分かりやすい説明や、限られた時間の中でなるべく詳しく丁寧に説明をするということを徹底してまいりました。提案・販売をする際もお客様の立場をよく考えて押し売りではなくお客様にあった商品の提案・販売に努め、納得していただける接客をして参りました。

**［自己ＰＲ］**

入社をしてから販売・接客業務を行い、窓口担当としてお客様応対業務から、クレーム対応等を経験してまいりました。お客様を接客するにあたっては、お客様がご満足・ご納得して帰宅されるよう、丁寧かつ正確な接客を心掛けて業務を遂行してきました。例えば、機種変更の手続きを行う際、機種が決まっていないお客様に対して、日頃どのように携帯電話を使っていて今後どのように使って行きたいかなどをヒアリングしています。そこでお客様とコミュニケーショを取りつつお客様の機種に対するご要望やこんな風に使いたい、このようなことをしたいなどヒアリングし、お客様の一番合った機種をお勧めしていきます。

お客様によっては使いたい機能や、こうゆう風に使っていきたいという気持ちがある方もいますが、中には特にこだわりがないお客様もいらっしゃいます。そのようながお客様に対してはこちらから積極的にコミュニケーションを図りながらその方の使い方にあった商品を提案していきます。クレーム対応についてもお客様のご不満に耳を傾けて早期に解決、ご納得いただけるように努めています。

今後もこのような経験を生かして更にステップアップしていきたいと考えております。何卒よろしくお願い致します。

以上