

**一般企業向け
人材育成カリキュラム
ベーシック版**

- **営業力強化研修**

JMI

株式会社 日本マネジメント協会（中部）

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

営業力強化研修

研修目的

営業に必要な基本的スキルのレベルアップを図り、提案営業を確実にこなせるようにする。

※基本的スキル:お客様の要望を聞き出すヒアリングのスキル、分かりやすく伝えるプレゼンのスキル、情報を活かすスキルなど

研修内容

対象者:営業担当者

	内 容	詳細・得たい成果
9:00	開講 オリエンテーション <ul style="list-style-type: none"> 講師自己紹介 本研修の狙いと概要 各営業担当者の目標設定 	<ul style="list-style-type: none"> 研修の目的を再確認する。 本研修の概要を説明する。 どんなスキルを高めたいのか、営業担当者として何を高めたいのか等、この研修にどのようなことを期待しているのかを二人一組で話し合ってもらおう。
	1. もしも、この商品を営業するとしたら… 【ロールプレイング】	<ul style="list-style-type: none"> 営業担当者として扱っている商品ではないが、もしも、あなたが「掃除道具(ハンディモップ)」の法人営業をしたら、どんな商談をするか、ロールプレイング形式で実践してもらおう。
	2. 仕事をするための基本、営業の基本 【講義】	<ul style="list-style-type: none"> 仕事をするとは、「お客様の現在の状態よりも、より良い状態を得ていただくサポートをすること」。営業も全く同じ。お客様の現状をより良い状態にするサポートをする。この考えでいうと、まず営業担当者がしっかりとお客様から確認しなければいけないことは、 <ul style="list-style-type: none"> ① お客様の現状がどうなっているのか ② その現状を打破して、お客様が得たい未来の状態はどんな状態か? ※ 営業担当者としてあまりにお客様との面談時間が取れずに、これらのことが確認しづらいのであれば、情報を集めて、仮説と検証を繰り返す必要がある。
	3. 商談の基本的進め方と基本的スキル 【講義】 <ul style="list-style-type: none"> 商談のスタート時にすべきこと お客様の話をいかに聞くか(傾聴力) お客様の現状とありたい姿(ニーズ)を聞き出す(質問力) お客様の話を体系的にまとめる(図式化力) 	<ul style="list-style-type: none"> 商談のときにすべきこととして、「質問の理解を得る」「終了時間を共有する」を理解する。 お客様の話を聞くときには、反復・要約を意識する。これによって、お客様は自分の話がちゃんと営業マンに伝わっていることが理解でき、安心して話を進めることが出来る。 お客様の現状がどうで、お客様が何を求めているのか、そのニーズを聞き出すための質問として「(具体的には+4W2H?)+Why?」を投げかける。 お客様の話を体系的にまとめて、整理するようにする。
12:00	4. ロールプレイング①	<ul style="list-style-type: none"> ※ 営業場面でのケースに基づき、ロールプレイングを行い、基本的スキルのレベルアップを図る。

	内 容	詳細・得たい成果
13:00	5. お客様との信頼関係を構築する 【講義・ワーク】 <ul style="list-style-type: none"> ● 観察力 ● 共感力 ● 承認力 	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様とのより良い人間関係を構築するために必要な基本的スキルについて理解する。 ● お客様のこだわってほしいなことを持ち出して話題にする。そのための観察力。 ● お客様の言葉の裏にある感情を代弁する共感力。 ● お客様から良い影響を受けていることを言葉にする承認力。
	6. プレゼンテーション力を高める 【講義・ワーク】	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様に自社の製品の強みやメリット、お客様のベネフィットを分かりやすく伝えるためのプレゼンテーション力を高める。 ● 箇条書きで伝える。その際は、まず「3つあります。一つ目は～」と言って伝える。 ● 原因と結果、手段と目的などの関係付けを明確に伝える。
	7. ロールプレイング②	※ 営業場面でのケースに基づき、ロールプレイングを行い、基本的スキルのレベルアップを図る。
	8. 情報を活かす 【講義・ワーク】	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業担当者として得たお客様情報をいかに管理し、いかに活かすかを考える。
	9. 問題の共有と解決	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業担当者が感じている問題点を出し合って、解決策を検討してみる。 <p>※ ただし、時間的にはそれほど時間が取れないので、「カタログを置いてくるだけの営業になっていることが多い」というような比較的身近で簡単な問題を取り上げる。</p>
	10. まとめ 11. 講師講評	
16:30		閉講