

**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**
～オプション～

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 ～オプション～

オプション内容

ご要望に応じて以下のオプションを研修に加えることも可能です。

内 容	詳細・得たい成果
<p>● ビジネスマナーの再確認 【講義&ロールプレイ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 約束を守る。 ▶ 挨拶の大事さから人間関係の基本を考える ▶ 訪問時のマナー、名刺交換の基本の再確認 ▶ 営業としての言葉遣いの注意点 (相手の人と自分の関係性に基づき言葉遣いも変える) ▶ 営業としての電話対応の注意点 	<p>《 ビジネスマナーを営業基本研修で学ぶコンセプト 》 社長と同行したときも恥ずかしくない振る舞い出来るようになる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 約束を守る。 ● 挨拶をすることが大事なのは？その理由から人間関係の基本を考え、信頼関係を築くヒントを得る。 ● 人は他人とのコミュニケーションによって、自分の存在を感じられる。逆にいえば、コミュニケーションがなければ自分の存在を感じることが出来なくなる。 ● お客様との信頼関係を築くためには、いかに、お客様にお客様自身の存在感を感じさせるかが大切になる。 ● 名刺交換の基本を再確認する。 ● 今回確認したい一番のポイントは、訪問時のマナーと、挨拶から名刺交換の流れのなかで、相手の目をしっかりと見ているかどうかということ。 ● 挨拶から商談におけるアイコンタクトの重要性について話をする。 ● 見込みのお客様を、既存のお客様へお連れした際にどのように紹介し、挨拶をし、更にその後の御礼をいかに行うかを身に付ける。 ● 営業としての言葉遣いの注意点を理解する。 ● 「すみません」ではなく、「ありがとうございます」「申し訳ございません」を使う。 ● 自分の周りの人がどういう言葉遣いをしているかではなく、自分と相手との関係性に基づき言葉遣いも変える。 ● 電話対応の注意点を理解する。 ● 名乗った時に「〇〇ですが」と言っていないか。 「〇〇と申します」と謙虚な姿勢を大切にする。 ● 「〇〇さん、いらっしゃいますか」よりも「〇〇さんにおつなぎ頂けますか」の方がベター など→「自己啓発のマナー研修」の紹介もしつつ、マナーの向上につなげる
<p>● 商談に使える心理テクニック 【講義】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● フット・イン・ザ・ドア・テクニック 小さなOKを引き出し、そこから次の仕事につなげ、徐々に大きな仕事につなげていく。 ● シャット・ザ・ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック 一度、営業マンからの要求を断ると、次の要求は断りづらくなる。 ● 一貫性の法則 お客様が「Yes」といったことは、その後、それに反するようなことは言いにくくなってしまう。 ● ラベル貼り効果 お客様に対して、良いイメージを持っていることを伝える。そのイメージを伝えられると、それに反することをお客様はしにくくなる。 ● 好意の返報性の法則 相手に好意的な行動をすれば、相手からも好意的な行動が返ってくる。 ● ミラーリング お客様と同じ言葉を使ったり、同じ動作をしたりすることで親近感を感じさせることが出来る。 ● 二つの選択肢のテクニック 「Yes、No」で答えられるような問いかけではなく、「AorB？」のように問いかける。

内 容	詳細・得たい成果
<p>● 営業力のレベルアップ 【グループ討議&講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 報告・連絡・相談(上司とのコミュニケーション)のレベルを上げる ▶ 自分自身の営業活動のPDCAを回す 	<ul style="list-style-type: none"> ● 報告・連絡・相談(上司とのコミュニケーション)について感じている問題点を出し合い討議する。 ● 討議の上、解決策を見出す。 ● 営業に限らず、マネジメントサイクルを回すのは仕事の基本。 ● しかし、出来ている人も企業も意外と限られている。だからこそ、このPDCAのサイクルを回すことで他者、他社よりも一段上に行ける。 ● PDCAの簡単な回し方について解説をする。
<p>● 営業マンとして知っておくべき財務的知識の習得 【講義】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 損益計算書とは何か？ ● 損益計算書の中に出てくる5つの利益(売上総利益、営業利益、経常利益、税引前当期利益、当期利益)の違いを知る。 ● 営業利益8%が意味するものとは？ ● 手形とは、手形割引とは、融通手形とは？ ● 貸借対照表とは何か？ ● 貸借対照表から客先の安全性を視る。 ● 黒字倒産とは？そもそも倒産とはどういうことか？
<p>● マーケティングの概念に基づく営業に使えるアイデア出し 【講義・グループワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ AIDMAに基づく実施事項の明確化 ▶ 顧客の成長プロセスに基づく実施事項の明確化 <p>見込み客 ↓ 顧客 ↓ 得意客 ↓ 支持者 ↓ 代弁者 ↓ パートナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 売上の公式(客数×客単価)に基づく実施事項の明確化 <p>※ グループディスカッション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● AIDMAのそれぞれのプロセスごとに、次のプロセスへ移行させるには、何をどうしたらいいのかを考える。 (「お客様は、この時いったいどんな気持ちでいるのだろうか?」を考えながら) ● お客様を成長させていくために、営業マンとして出来ることは何かを考える。 ● 売上の公式に基づき、購買個数を増やすにはどうしたらいいか、商品単価を高めるためにはどうしたらいいかを考える。 <p>※ 4人一組のグループに分かれて、ディスカッションをしながら作成する。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>※</p> <p>A :Attention (注意)</p> <p>I :Interest (興味・関心)</p> <p>D :Desire (欲求)</p> <p>M :Memory (記憶)</p> <p>A :Action (行動)</p> </div>