お客様情報聞き出し研修

■ねらい

お客様にご満足いただく提案のため、必要なお客様情報を、雑談を通して“自然”に“数多く”聞き出す手法を習得する研修です。
聞き出した情報を整理し、ニーズを明確にしたうえで提案に繋げる流れも学ぶことで、翌日からすぐに実践できるようサポートします。

■テーマ概要

対象：営業職（新人・若手）

時間：1日（約6時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容

■オリエンテーション

- (1) 研修の目的・スケジュールの確認
- (2) 商品提案を行う5つのステップ

1. お客様情報の聞き出しに繋げる雑談のテクニック

- (1) お客様に警戒されない距離感・位置取り
- (2) 雑談のネタの見つけ方
- (3) 質問の種類
- (4) 雑談を弾ませるためのあいづち（傾聴のコツ）
- (5) お客様のタイプに合わせた会話の進め方
【ミニワーク】

2. お客様ニーズの把握 ※講師によるデモンストレーションあり

- (1) 提案に必要なお客様情報の種類
【ワーク①】雑談の中からより多くのお客様情報を聞き出す
- (2) ニーズの想定～確定～提案の流れ
【ワーク②】お客様情報をもとにニーズを想定

3. 実践演習

- 【ロールプレイング】
雑談～お客様情報の聞き出し～ニーズの確定～提案