

ソリューション提案力強化研修 ～顧客を分析し、最適解を導き出す

■ねらい

「ソリューション提案」とは、顧客の課題の解決方法を提示しながら、そこに自社の商品やサービスの販売を組み込んで提案する営業スタイルのことです。ただ商品の説明をするだけでなく、顧客から引き出したニーズを深掘りし、課題解決に必要な商品を適切にコーディネートする力が要求されます。

本研修では、ソリューション提案力を向上させるために必要な4つのスキルを習得していただきます。

■テーマ概要

対象：営業職（新人・若手）

時間：1日（7時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容

1. ソリューション提案とは

【ワーク①】普段どのような顧客に何を売っているのか、グループで共有する

【ワーク②】顧客への提案内容を検討する際に課題に感じていることを書き出し、グループで共有する

（1）ソリューション提案とは ～顧客の課題への最適な解決策を導く

（2）ソリューション提案力強化のためのステップ

①顧客のビジネスを理解する ②自社が提供できることを認識する ③顧客のニーズを探る

④ソリューションとしての提案内容を導き出す

2. 顧客のビジネスを理解する

（1）顧客のビジネスへの貢献をゴールに置く （2）顧客の置かれた立場を理解する

（3）業界や顧客企業に固有の情報を知る （4）情報収集の前提は信頼関係

【ワーク】自分の顧客のビジネスをどれだけ理解できているか確認する

3. 自社が提供できることを認識する

（1）自社の強みの本質を見極める

【ワーク】自社の強み・価値を考える

（2）まずは自社の「売り物」を知ること

【ワーク】自社の商品やサービスを10個書き出し、他社と比べて優れた点、顧客にとって魅力的な点を考える

（3）組み合わせることで生む価値

【ワーク】自社の商品・サービスの提供にて、「組み合わせることで顧客にとっての価値を高められる例」を話し合う

4. 顧客のニーズを探る

（1）仮説を立て、顧客のニーズを探る （2）仮説思考力を磨くための方法①～視点を変える

（3）仮説思考力を磨くための方法②～過去から未来を予測する

【ワーク】自分の営業活動を振り返り、過去の経験から、その後、自分の中でパターンとして定着しているものをグループで共有する

（4）仮説を構築するうえでの質問力

【ワーク】問い合わせいただいた顧客に初めて訪問する際に、ヒアリングすべきことを洗い出す

5. ソリューションとしての提案内容を導き出す

（1）問題解決の思考手順が基本

（2）原因追究のためのツール

【ワーク】顧客企業の課題を原因追究のためのツールを使い、分析する

（3）マトリクスを使った解決策の選定

【ワーク】原因追究の結果を受け、その解決策（ソリューション）を考える

6. まとめ

【ワーク】研修で学んだことを整理し、今後実践したいことを考える