

お客様に最適な一台の提案ができる！ ヒアリング&FSV話法研修

■ねらい

お客様情報に基づく提案の重要性を理解し、自然な会話の中からお客様情報を引き出し、ライフスタイルやライフステージに合った最適な提案をするためのステップや手法を学びます。
お客様の立場に立った商品訴求や提案を目指します。

■テーマ概要

対象：営業職（新人・若手（2～3年次））

時間：1日（5時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
1. オリエンテーション 研修の目的・スケジュールの確認
2. お客様情報の収集から提案までのステップ （1）商品提案を行う5つのステップ （2）お客様ニーズの把握（観察/ヒアリング/AIDMA） （3）質問の種類 （4）提案までのプロセス
3. ニーズの想定 【ワーク】用意した与件を元にお客様ニーズを想定する
4. FSV話法 （1）話法の基本 （2）【ワーク】話法の活用
5. 講師見本ロールプレイング 講師による説明のデモンストレーション、解説 ※オンラインの場合は動画再生
6. 実践演習 グループワーク/ペアロールプレイング （1）グループワーク あらかじめ用意した与件を元に車種の選定 （2）ペアロールプレイング ①ワークで選定した車種についてアウトプットの練習 ②講師からのワンポイントアドバイス

1. オリエンテーション

研修の目的・スケジュールの確認

2. お客様情報の収集から提案までのステップ

- （1）商品提案を行う5つのステップ
- （2）お客様ニーズの把握（観察/ヒアリング/AIDMA）
- （3）質問の種類
- （4）提案までのプロセス

3. ニーズの想定

【ワーク】用意した与件を元にお客様ニーズを想定する

4. FSV話法

- （1）話法の基本
- （2）【ワーク】話法の活用

5. 講師見本ロールプレイング

講師による説明のデモンストレーション、解説
※オンラインの場合は動画再生

6. 実践演習 グループワーク/ペアロールプレイング

- （1）グループワーク
あらかじめ用意した与件を元に車種の選定
- （2）ペアロールプレイング
 - ①ワークで選定した車種についてアウトプットの練習
 - ②講師からのワンポイントアドバイス