

営業力強化研修

～心情理解を通し、顧客との関係構築を強化する

■ねらい

営業力を高めるために営業が取り組むべき内容は多岐に渡ります。営業は、「これだけ出来ればよい」というスペシャリストではなく、まさに人としての総合力が問われる仕事と言えます。
本研修では、お客さまに信頼されるための営業としての心構えを再認識し、信頼関係を築くために必要な雑談やヒアリングの仕方などの具体的なスキルを習得します。

■テーマ概要

対象：営業職
時間：1日
人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
1. 改めて考える「営業」という仕事 【ワーク】営業としてどのようにありたいと考えていますか （1）営業とは （2）営業力を高めるために 2. 営業としての基本再確認 （1）第一印象 （2）自社・取り扱い商品・業界の知識 （3）お客さまに対する知識 3. お客さまに頼られる営業とは 【ワーク】「頼りがいがある営業」とはどのような人か、それには何が必要か 4. リレーション構築向上のために①～お客さまを理解する （1）「買いたい」と思うのはお客さま （2）お客さま満足（CS）はお客さまの心情を理解することから （3）お客さまの大切にしているものを考える （4）購入に至るには段階がある 【ワーク】自分のお客さまについて、段階を整理し今後の対策を検討する 5. リレーション構築向上のために②～お客さまに理解してもらう （1）お客さまとの関係性を強くする （2）お客さまへの情報提供 【ワーク】自分がお客さまの立場で情報提供を考える （3）自己開示のポイント （4）相手との共通項作り～雑談 【ワーク】ネタ洗い出しワーク （5）ヒアリングスキル （6）お客さまの購入段階をあげるために～気づいてもらう 6. 自己改革プランの作成 【ワーク】「営業としての自分」を整理する

-

-

-

-