

# 顧客の課題解決研修

## ～顧客の抱える「非・不・未」を見つけ、ソリューションを提示する

### ■ねらい

ソリューション提案においては、お客さまが直接口にする問題への対応だけでなく、言動の背後にある隠れた問題（＝「非・不・未」）に意識を向け、課題解決提案ができなければなりません。

「この営業担当者は分かっているな！」と、相手に信頼してもらえるような営業活動を行うために必要なスキルを身につけていただく研修です。

### ■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. ビジネスとは顧客の「非・不・未」を解決すること

(1) サービスが生まれた背景にある「非・不・未」

【ワーク】事例を読んで、これらのサービスは、お客さまが抱えていたどのようなネガティブなこと（やっかいなこと、気がかりなこと、面倒なこと等）を解決しようとして生まれたのかを考える

(2) 「ニーズ」と「非・不・未」の違い (3) 「非・不・未」の解決に求められることは

#### 2. 相手の隠れた悩みを読み取る洞察力

(1) “外の人”としてのアドバンテージを活かす (2) 顧客と同じ気持ちになって考える

(3) 洞察力を鍛えるポイント (4) 隠れたニーズをあぶり出すテクニック

(5) 会話の中から感じる「非・不・未」をすくい取る

【ワーク】お客さまの「非・不・未（＝明確に自身で認識していない問題）」を洞察する

#### 3. 相手に語らせるための質問力

(1) 「質問」＝「仮説の検証」＋「問題の深掘り」 (2) 質問の手前で必要となる仮説思考力

(3) ヒアリングの3ステップ

【ワーク】ペアになって、課題を発見するための3ステップでのヒアリングを練習する

(4) 効率的な情報収集のための道具立て

【ワーク】あなたの業務において、お客さまの問題発見につながるような質問項目を列挙するとすれば、どのようなものが挙げられるか考える。実際のヒアリングの際に使えるようなチェックリストを作成する

#### 4. 売り込みではなく課題解決としての提案力

(1) 「イシュー（issue）」として問題を捉える

【ワーク】あなたの関わる業務の中で、「プロブレム」と「イシュー」の例を挙げる

(2) 課題解決のための総合的な提案 (3) 制約を設けずに課題解決策を考える

(4) ソリューション提案型から共創型へ

#### 5. 信頼できると思わせる行動特性

(1) 安心して話ができる人の特徴とは

【ワーク】自身のお客さまとの対峙の仕方についてのセルフチェックを行う

(2) ラポールを構築するテクニック

#### 6. 顧客の声を新たな商品開発に活かす

(1) 顧客情報の蓄積が必要なワケ (2) 組織として顧客の課題解決に取り組むために

#### 7. まとめ