

提案営業カススキルアップ研修

～無理なく売る自然体営業～

研修の目的

1. 提案営業カススキルを体系的に理解する。
2. 仮説設定・ラポール・リスニング・プレゼンテーションなどの具体的な技術を理解、習得する。
3. 自社の事例を使った商談ロールプレイングを通して、“売れるスキル”を実感的に習得する。

Point1

人間心理のメカニズム
(論理的納得と感情的納得)
を活用したアプローチ法
の習得

Point2

ロールプレイングにて深い
対話分析(プロトコル分析)
と相互フィードバック

Point3

信頼関係の構築から
リスニング、プレゼン
カまでカバー

カリキュラム

第1日

- I. オリエンテーション
 - 研修のねらい
 - 現在の営業で業績が高い営業マンの現実の姿(要因)
 - 研修のコンセプト
- II. 営業スキルの確認
 - 1.ラポール(信頼関係の構築)
 - 2.プレゼンテーション
 - 3.リスニング
 - 4.反論処理
 - 5.仮説設定
 - 6.事例における具体的なスキルの解説
- III. 事例研究(1)
 - 事例による仮説の構築(演習)
- IV. 1日目のまとめ



第2日

- (前日のふりかえり)
★ロールプレイ演習(1)★
 - 1人6～10分
 - ロールプレイに対するふりかえり
本人、相手、メンバー、VTR、講師
 - V. 事例研究(2)
 - 事例による仮説の構築(修正)
 - ★ロールプレイ演習(2)★
 - 1人6～10分
 - ロールプレイに対するふりかえり
本人、相手、メンバー、VTR、講師
 - VI. 「どうすれば
もっと売れるのか」の解説
↓
※繰り返し
 - VII. 総合まとめ

分析方法

認知心理学^{※1}におけるプロトコル分析^{※2} (顧客との対話を記録し、分析する手法)

※1 認知心理学とは、科学的、客観的に、人の心の動き方を明らかにしようと探求していく学問のことです。

※2 プロトコル分析とは、観察対象者により言語として発話されたプロトコルデータの詳細な分析を通じて、対象者の内的認知過程を分析する認知心理学の方法です。

当研修での実施方法

分析時間： ロールプレイ10分に対して、5～12倍をかける。

〔 フィードバック時間は、通常の営業研修では考えられない時間を費やします。 〕

分析手法： VTRを観ながら、時にはVTRをストップして、具体的な証拠を基にその場で“上手くいっている点”“改善点”を指摘すると同時に、その場で売り方の問題点等も講師より指摘する。そして、参加者と共に更に効果的な方法を検討、何故その方法が最善といえるのか検証する。即ち、ダブル・ループ学習しながらノウハウを構築する。

〔 数秒～数十秒を再生したら、その場で受講生に分析結果を解説。
また、質問したり考え方を問うなどして、参加性を高めます。 〕

- お客様役が言った事、営業役が言った事を(担当講師が)分析し、それを具体的なスキルに落とし込んで「より効果的な売り方」を創出していきます。
- 受講者の改善点やその商品を守るためのノウハウが成果として出てきます。
- 現場でのOJTやコーチングではできないスキルの向上が図れます。

企画

経営管理研究機構 株式会社マネジメントサポート

〒463-0071 名古屋市守山区新守町94番地

TEL 052(796)1685 FAX 052(796)3063 URL <http://www.ms-iyasaka.jp/>