

第1回
6月14日(火)

営業効率と成約率を上げる 行動計画と事前準備

1. 営業で結果を出すには計画と準備が大切！

- 1) 顧客訪問、商談場面にムダな時間がないか？
- 2) 段取りとは「行動計画」と「事前準備」である
- 3) できる営業マンが自然と実践している仕事の進め方

- 1) 顧客別のアプローチ計画を練る
- 2) 営業活動に潜むムダ・ロスの時間を削減する方法
◆普段の時間感覚をチェック【演習】
- 3) 行動の個別管理で漏れのない営業活動を行う
◆行動管理 : 自分自身の行動のコントロール
◆見込客管理: どの進め方でアプローチするのか
◆既存客管理: どのように情報を更新するのか

2. 自己分析で知る、強みを活かす営業スタイル

- 1) 自分の営業行動パターンを掴む【演習】
◆分析提案型 : 論理的に分析し提案するタイプ
◆ルート営業型 : 決められたことをこなす“御用聞き”
◆新規開拓型 : 前に出ていく行動・押し売りタイプ
◆人間関係営業型 : お客様に寄り添っていくタイプ
- 2) 特性分析から考える“長所を生かした営業行動”

3. 効果・効率を上げる営業計画はこう作る！

4. 顧客アプローチと商談成功のための事前準備

- 1) 行動チェックシートで万全の体制を作れ！
- 2) アプローチ力を高める事前の戦術を考える
- 3) 事前準備をふまえ、営業トークを改善する
- 4) クロージングまでのイメージトレーニング【演習】

第2回
7月26日(火)

課題を引き出し購買意欲を高める 提案営業のやり方

1. 受注を獲得する提案営業の極意

- 1) 提案営業の前に、社内外の経営資源を把握せよ！
- 2) 顧客の現状・過去・未来分析がとにかく大切
- 3) 提案営業は「オールWIN」であれ
- 4) 提案営業の理想は「客先の営業マン」になること
- 5) 成功した提案営業の先に待つ“無交渉状態”

2. 提案力を向上させるための準備作業

- 1) 提案場面での自分の癖、課題を認識する【演習】
- 2) 提案力をさらに高める3つの構造
- 3) 提案のための顧客との人間関係構築の仕方
- 4) 提案力をつけるための普段の準備作業

3. 提案のシナリオづくり

- 1) 提案営業のシナリオ作成手順とポイント
- 2) 相手の立場になって進めるシナリオ設計

4. 成功例に学ぶ提案営業の実践テクニック

<2022年、更に進化している提案事例の徹底紹介>

- 1) 提案営業の実践テクニック（成功事例の検証）
◆成功企業が取り組んでいる提案ノウハウ
発想が違う、やり方が違う、関係性が違う
そのポイントと失敗例を解説します
- 2) チーム営業で行いたい提案営業力向上法
◆社内組織を活かした組織提案力の向上策
◆役割分担と行動管理で提案力を倍増させる

第3回
8月23日(火)

会話を盛り上げ受注につなげる 商談の進め方

1. 商談前日までにやっておくこと

- 1) 失敗しやすい商談、成功する商談のやり方
- 2) 商談プロセスの構造と成功のポイント

2. 簡単な雑談で商談の土俵を作り上げる

- 1) 興味が湧く、気の利いた雑談の考え方と姿勢
- 2) 雑談の前に、本当に必要なことは何か
- 3) やっておきたい雑談の準備とはどういうものか
◆“商談力チェックシート”の活用
- 4) 商談する相手を知り、話し方を考える

3. 商談をうまく進めるポイント

- 1) 商談の基本プロセスは、現在→過去→未来で訊く

- ◆現在工程 : 現状を確認する
- ◆過去工程 : 過去の状態を確認する
- ◆未来工程 : 要望、ニーズを確認する

2) 定石の商談テクニックの活用

- ◆状況質問 / 問題質問 / 示唆質問 / 解決質問
の4種類の質問で、顧客のニーズを明確化する
- ◆王道の交渉テクニックで決定力を身に付ける

4. スムーズに行く商談シナリオの作成

- 1) シナリオ作成のポイントと留意点
◆商談には3つのマジックフレーズが必要！
- 2) 商談前の雑談も含めたモデルケースを想定する
- 3) 商談フローに沿った商談シナリオの作成

1. プレゼン力を向上させるには

- 1) 自身のプレゼンレベルを認識する【演習】
- 2) 提案を通しやすくするポイント
- 3) プレゼンが効果を発揮する5つの構造
- 4) 効果的な準備作業でプレゼン力を上げる
- 5) プレゼンツールの整備には常に相手をイメージせよ！

2. プレゼン力向上のテクニック

- 1) プレゼン力を上げる6つのテクニック
 - ◆導入部のポイント（引きのある話題の提供）
 - ◆ジェスチャーと目線の使い方
 - ◆接続詞の使い方方で印象力をアップせよ！
 - ◆抑揚をつけるポイントはどこか？

- ◆常に3つの提案（上中下、松竹梅等）を準備
- ◆具体的な表現を用いる（5W2H）

- 2) チームプレーでプレゼン力を向上させる

- ◆社内組織力を活かしたプレゼンツールの向上策
- ◆他部署との連携で訴求力を倍増させる

3. プレゼンテーションのシナリオ作成

- 1) プレゼンテーションの作成手順とポイント
- 2) 自分の言葉で表現するシナリオ設計
- 3) 反応が悪い場合の巻き返し手法
 - ◆場が重くなった時...
 - ◆難しい提案時のリカバリー手法
- 4) 自社事例を用いた提案【演習】

1. どうすれば「交渉」がうまくいくのか？

- 1) 自分の交渉特性をチェック【演習】
- 2) 交渉力の基本的知識
 - ◆交渉は必ず目的・ターゲットを明確に定めよ
 - ◆様々な交渉テクニック
 - ◆交渉のチーム作り（上司、同僚との連携体制）

2. 最も重要な「交渉の準備」

- 1) 交渉前のリサーチ内容・環境づくり
- 2) 交渉カードの設計
- 3) 交渉プロセスの理解
 - ◆交渉ゴールの設計（交渉合意領域：ゾーンの設計）
 - ◆3ステップの交渉の進め方

3. 交渉のシナリオ作成

- 1) シナリオの作成手順とポイント
- 2) 交渉をスムーズに進めるシナリオ設計
- 3) 交渉相手のタイプ別の対応について
 - ◆慎重型：シミュレーションを提案する
 - ◆安定型：事例と実例で根拠を多用化する
 - ◆主導型：相手にお任せしてみる
 - ◆感化感情型：感情を揺さぶる行動をとる
- 4) 応酬話法、交渉失敗時のリスク回避【演習】
 - ◆「他社の方が安いので」「短納期が必要なので」「検討します」といった文言への切り返し方法
 - ◆代替案、再条件設定、リカバリーの方法

1. 良好な関係構築のための行動原則

- 1) 今の営業スタイルを振り返る
 - ◆周りの期待を今と今後を考える
 - ◆常に顧客の危険信号、チャンス信号を捉えているか
 - ◆今、一番行くべき顧客先に行っているか（組織変更、新任者、潜在クレーム先等）
 - ◆行きやすい顧客、楽な顧客に行きがちではないか

2. 顧客との関係を維持するアフターフォロー

- 1) 顧客の細分化戦略（攻先、維持先、縮小先、撤退先）
- 2) スムーズに行動するフォロー計画の作り方
- 3) 顧客組織への個別アプローチ法
- 4) 商談相手のタイプ別アフターフォロー
- 5) 常にキーマンを探り、押さえるフォロー管理

3. 信頼関係をより強固にするクレーム対応

- 1) クレームを受けたときに取るべき行動
 - ◆クレーム内容の把握（事実と顧客の要望を掴む）
 - ◆誠意の伝わる謝罪のポイント
 - ◆挽回できる改善策、代替案の示し方
- 2) 信頼を回復し良好な関係を保つには
 - ◆解決後の「再確認・再検査」が信頼回復のカギ
 - ◆クレームを商品改良や改善に転化させるヒント
 - ◆相手のペースに飲まれず、切り返すには？
 - ◆上司や他部署との協調でクレームに対応する
- 3) クレーム発生時における実際の対応【演習】
 - ◆状況に応じたクレーム対応のシナリオ