

グループ討議	事前課題	特別な持ち物
○	×	×

営業“思考力”養成講座

～顧客の問題解決をサポートする営業活動のポイント～

講座時間
10:00～16:30（1日間）

講師名
ビジネスディベロップサポート 代表 大軽 俊史 氏

対象
中堅の営業担当者（営業経験3年以上の方）、問題解決型営業の実践ノウハウを知りたい方

ねらい
・「問題解決型営業＝提案型営業＝コンサルティング型営業」の本質と実践ノウハウを徹底考察します ・顧客への価値ある提案へと繋げるための「顧客ニーズの発見～特定」を行うための「傾聴・質問・ニーズ特定スキル」を徹底学習します ・目標達成方法、顧客アプローチ最適方法、失注要因などを論理的に分析するための思考方法を学習します

講座カリキュラム	
1. 研修の目的と雰囲気作り【メンバー交流】 2. 厳しい競争環境並びに営業活動の実態 (1)営業活動を取り巻く厳しい環境の実態 (2)貴社は。あなたは、「ゆで蛙症候群」に陥っていませんか？ (3)営業力向上に向けた私の課題認識【メンバー交流】 3. どんな時代でも実績を上げるトップセールスの思考・行動 (1)今、過去の営業のやり方オンリーでは通用しない (2)トップセールスに見る行動・思考特性：時代は変わった！ ～フットワークからヘッドワークへの転換～ (3)あなたの現状は？【メンバー交流】 4. 問題解決型営業の本質（9段階） (1)受注・契約後のフォロー活動によるコミュニケーション (2)お客様のプライベート情報に対する情報提供 (3)機会ロスを防ぐ、定期的PRによる情報提供 (4)前年度における顧客の購買スケジュールの整理提案 (5)傾聴⇒ニーズ収集⇒質問⇒ウォンツによる提案 (6)クロスセル&アップセルを促進する提案 (7)ニーズ仮説による提案営業 (8)お客様の利益目線による提案時に「No!」と言える勇氣 (9)顧客の購買意思決定プロセスに則る自社の営業展開 ～これが真の問題解決型となる！～	5. お客様から情報を引き出す傾聴と質問の実践 (1)お客様からニーズを引き出す傾聴とは？ (2)傾聴力を高めるためにも必要となる質問のスキル (3)傾聴と質問のスキル【ロールプレイング】 (4)引き出した情報からニーズを特定する方法（情報租借力） （ずばり、顧客からニーズを聴きだすことは困難である） 6. 営業担当者が使うべき論理的思考 (1)目標未達や失注要因を論理的に分析しているか？ (2)最適な顧客アプローチ方法を論理的に模索しているか？ (3)短絡的思考に陥らないために必要な論理的思考のツボ ①イシュー特定力 ②MECE 意識力 ③最適解の複数シミュレーション 7. 本研修のまとめ