

営業の基盤を構築し、成果・業績へ直結!

# 「営業の基本」から「実践展開」セミナー

—— ビジスマナー・クレーム対応の基本から行動計画の立て方や話法展開をロールプレイングで実践指導! ——

日時：2017年10月19日(木) 10:00～17:00 / 会場：ハービスOSAKA (裏面ご参照)  
オフィスタワー 19F

講師：株式会社販売開発研究所 代表取締役社長 なぐら やす ひろ 名倉 康裕 氏

● **セミナーのねらい** 〈対象〉新人・新任・若手営業ご担当の皆さままで2～3名の複数派遣をお勧めいたします。

どんなに厳しい状況でも、着実に実績を上げるのが本物の営業担当者です。営業の基本事項を習得し、客先で実践できて初めて実績はついてくるのです。

このセミナーでは、お客さまに好印象を与える「営業マナー」から「行動計画の立て方」「営業ツールの活用」「営業話法」「クレーム対応の基本」までをロールプレイングを交え、徹底的に指導いたします。

初めて営業を担当する方、初心に戻って営業実績を上げたい方などにおすすめのセミナーです。

## ● カリキュラム

● 録音はご遠慮願います。

### 1. 営業必須の基本姿勢

#### 「第一人称行動」の実践!

- (1) 否定語を使うな
- (2) 消極的になるな
- (3) 頭でっかちになるな

### 2. 営業活動チェック

- (1) 自分の傾向を知り、客観性をもて
- (2) 長所を伸ばし、短所を意識せよ

### 3. 営業パフォーマンスの実践 I

#### □ロールプレイング

- (1) 第一印象パフォーマンス=身なり・挨拶・お辞儀
- (2) ファーストアプローチ =名刺交換・こなしの会話

### 4. 営業実務5Sポイントの実践展開!!

#### (1) **Speed (早く)**

##### すべて数字で把握し、素早い対応行動

- ① 数値目標を追いかけよ
- ② 行動目標を設定し、見込客をつくれ

#### (2) **Sincerity (まごころ)**

##### お客様に“喜び・楽しさ・満足”を与える営業活動

- ① お客さまが評価者
- ② 顧客第一主義(CS)から個客対応主義(PS)へ
- ③ 「お得意様基本カード」の使い方

#### (3) **Steady (確実な)**

##### 計画的のある仕事の進め方=「行動計画」の立て方

- ① 情報・進捗のハウレンソウの仕方
- ② 行動計画は「優先順位」と「行動効率アップ」が基準

#### (4) **Safety (安全)**

##### 安心感を与え、信頼と信用を得る“クレーム対応”の仕方

- ① クレーム対応は営業活動そのものだ
- ② クレーム対応・5Mポイントの実践

#### (5) **Smile (笑顔)**

##### 陽気に・楽しく、個性的な営業活動のやり方

- ① アプローチブックの作成と活用の仕方
- ② メリット表の作り方と使用方法
- ③ 他社比較表の作成ポイントと使い方

### 5. 営業パフォーマンスの実践 II

#### □ロールプレイング

- (1) アプローチポイント=切り出し・質問話法
- (2) ファーストコンタクト総括

### 6. 営業行動指針の「あいうえお」

- (1) 外観=見た目・表情
- (2) 言動=言葉遣い・行動
- (3) モチベーション=気持ちづくり

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。

