

カリキュラム

実施施設：北海道職業能力開発促進センター
 実施機関名：株式会社インソース北海道支社

C. 営業・販売	顧客拡大	提案型営業実践	モデル番号 050	推奨対象者 中堅層
-----------------	-------------	----------------	---------------------	---------------------

コースのねらい	自社もしくは自身の営業スタイルを認識し、顧客の不満や問題点、要望など、顧客の立場に合わせた提案書作成から顧客への提案実施・説明ができる能力を習得する。
----------------	---

「基本項目」	「主な内容」	訓練時間 (H)
1 営業スタイル	(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	1.5h
2 顧客の問題発見・解決の支援手法	(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	3.0h
3 実践的提案のポイント	(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	1.5h
演習	【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 【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 【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 【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 【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 【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	6.0h
合計時間		6.0h

カリキュラム作成のポイント(創意工夫した点)
 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。

訓練に使用する機器等	
●機器・ソフトウェア(受講者用) PC等の機器は使用いたしません。	●機器・ソフトウェア(講師用・その他) PC等の機器は使用いたしません。
●使用するテキスト インソース作成テキストを弊社印刷の上、納品いたします。	●その他 集合形式/同時双方向通信形式 どちらも同一カリキュラムでご実施が可能です

利用事業主に用意をを求める機器等	備考
①ホワイトボード(可能であれば2枚) ②マーカー(黒2本、赤1本、青1本) ③人数が多い場合や会場によってはマイク ④受講者の名前がわかる名札か席次表の御用意をお願いいたします。	