

カリキュラム

機構施設名：大分職業能力開発センター

実施機関名：株式会社日乃目

C.営業・販売	顧客拡大	ビジネス現場における交渉力
---------	------	---------------

コースのねらい	営業やサービスを提供する現場では、相手と接する時間の中で生産的なやりとりをしていくことが求められる。こうした対応力をもって生まれた性格によるものではなく、必要なビジネススキルの習得によって高まる対応能力であり、本コースでは現場の第一線で活躍が期待される社員が持つべき交渉スキルを習得する。
---------	--

講義内容	「基本項目」	「主な内容」	訓練時間(H)
講義内容	1 ■ ビジネスネゴシエーション	(1)ビジネスネゴシエーションの基礎 ビジネス現場での交渉を行う上で大切な交渉プロセス(準備・議論・提案・合意)を理解する。その上で、交渉の目的や目標を明確し、交渉相手の背景やニーズをリサーチするための考え方を伝授する。	0.4H
		(2)効果的なコミュニケーション技術(傾聴力)【演習あり】 アクティブリスニング(積極的傾聴)を身につけるためのワークを実践形式で体験・体感し、ロールプレイング形式でクライアントの悩みを自然と引き出す力を身につける。	0.5H
		(3)効果的なコミュニケーション技術(質問力)【演習あり】 コミュニケーショントラブルの原因は、「言葉が抽象的すぎる」or「言葉が具体的すぎる」ことが挙げられる。コミュニケーショントラブルを限りなく0に近づけるための考え方を身につけ、交渉の場でのヒアリング力を向上する質問力のトレーニングをペアワークで行う。	0.5H
		(4)非言語コミュニケーションの活用と信頼関係の構築方法【演習あり】 言葉以外のコミュニケーション(非言語コミュニケーション)が及ぼす影響は絶大。無意識にお客様と関係を構築するための心理テクニックを伝授すると同時に、実際にトレーニングする中で無意識が引き起こす効果を味わってもらう。	0.6H
	2 ■ BATNA(Best Alternative to Negotiated Agreement)を想定した交渉術	(1)自信を持って交渉に臨むことができるBATNAとは？ 営業におけるBATNAは「別の顧客に販売」or「自社で製造・販売する」or「オンラインで販売」することである。BATNAがあれば交渉が不成立になったとしても最悪の事態は避けられるという安心感を得られるため、自社課題に当てはめたBATNAをグループワーク形式で準備するためのディスカッションを行う。	0.5H
		(2)BATNAを活かした交渉のプロセス BATNAの交渉プロセスは「準備フェーズ、交渉フェーズ、フォローアップフェーズ」の3つの段階に分けられます。それぞれのフェーズに必要な要素とコツを具体的に教えます。	0.5H
		(3)戦術とテクニック(ロールプレイングとフィードバック)【演習あり】 準備時間10分間、ロールプレイング20分間、フィードバックとディスカッション15分間、振り返り15分間の中で実際に交渉を行う。具体的なロールプレイングを通じて、参加者のBATNAの重要性を理解すると同時にビジネス交渉で活用するスキルを身につける。	1.0H
	3 ■ 交渉戦略	(1)効果的な交渉戦略の立案【演習あり】 交渉の成功には明確な目標設定が不可欠。SMARTゴールを用いて、目標設定と優先順位を設定すると同時に、優先順位付けの方法(必須条件と望ましい条件)を伝授する。	0.5H
		(2)ケーススタディと実践演習【演習あり】 新規契約交渉におけるケーススタディを用いて、実際に演習を行う。その中で目標と優先順位をワークシートに記入し、それぞれのグループから目標と優先事項を発表する。	1H
(3)まとめと質疑応答 1日の研修内容の総括をする。その後に受講者より質問を受け付け講師より回答。今後のアクションプランを策定し終了。		0.5H	
合計時間			6H

カリキュラム作成のポイント
コミュニケーションが苦手な方にとっても交渉が「できるかも！」や「好き」になるように分かりやすく実践的に噛み砕いたカリキュラムを策定。 営業マンのみが学ぶものだけでなく、現場で働く上で上司との交渉や部下との交渉など、ビジネスの現場で多々起きる交渉の場面を想定してカリキュラムを作成。

訓練に使用する機器等	
●機器・ソフトウェア(受講者用)	●機器・ソフトウェア(講師用・その他)
筆記用具	PC・HDMI
●使用するテキスト	●その他
オリジナルテキスト	

利用事業主に用意を求める機器等	備考