

C. 営業・販売		ビジネス現場における交渉力		モデル番号	推奨対象者
顧客拡大				063	初任層
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もつべき交渉スキルを習得する。				
基本要素	「基本項目」	「主な内容」			訓練時間(H)
	1	ビジネスネゴシエーション	(1)交渉について考える ①うまくいった交渉の要素(勝因)を考える ②うまくいかなかった交渉の要素(敗因)を洗い出す (2)交渉の基本的な留意点 ①当事者の利益の総和が最大となる解決策を見つけ出す ②面と向かって交渉しない ~根回しという方法も有益 ③ビジネスにおける交渉は友好的に行うべき (3)交渉の手順~実際の交渉と本研修との関連~□ ①交渉の前に日常すべきこと ②交渉の前にすべきこと ③シナリオ作りと交渉目的の明確化 ④認識の差をすり合わせる ⑤交渉のフォロー		1.5h
	2	BANT(Best Alternative to Negotiated Agreement)を想定した交渉術	(1)交渉の前に-大前提について ①相手に信頼される ②ルールの尊重 ③見た目の印象に留意 ④交渉前に心理的な貸しを作っておく・借りを作らない ⑤交渉者にふさわしい知識 ~業務知識と一般常識 ⑥実践ケーススタディ ~まずはやってみましょう (2)交渉におけるテクニック ~事前準備の重要性 ①交渉の前にまず調査 ②交渉目的の明確化とシナリオ作り ③社内の了解を得ておく ④交渉しないのも「交渉」の戦略 ⑤交渉の資料作り ~目に見える資料を持参する ⑥交渉の練習をする		2.0h
	3	交渉戦略	(1)交渉の実際 ①交渉相手との共通項作り ②まずは相手に話させる ③交渉相手の気持ちを理解する ④相手を説得する① ~メリットを伝える ⑤相手を説得する② ~ルールを守るように要求する ⑥相手を説得する③ ~相手の感情に訴える ⑦相手を説得する④ ~「伝えにくいこと」を伝える方法 ⑧相手を説得する⑤ ~その他 ⑨交渉時の話し方 ⑩交渉は連係プレー ~2人以上で交渉 ⑪条件交渉をする ~有利な価格で売る方法 ⑫交渉後の対応のポイント ~時間、事務面でくじらない (2)実践演習 ①7ページで取り組んだケースについて、交渉準備シートに記載して、再度、交渉を実施してみましょう。気づいた点を、メンバー同士でフィードバックし合ひましょう。		2.5h
	演習	【個人ワーク】過去、仕事上(もしくはプライベートで)、交渉した事例を思い出しましょう。 ■うまくいった交渉の要素(勝因)は何ですか ■うまくいかなかった交渉の要素(敗因)は何ですか 【グループワーク+共有】別冊ケーススタディより、講師がケースを選定します。 【実践演習】研修内で取り組んだケースについて、交渉準備シートに記載して、再度、交渉を実施してみましょう。気づいた点を、メンバー同士でフィードバックし合ひましょう。 【個人ワーク+共有】研修を踏まえて、今後交渉をする際に、心がけよう、実践してみよう、改善しようと思ったことを整理しましょう。			
	応用・実践要素(※)	7時間以上の場合、ワークをより充実させ上記内容をより深める研修を行うことや、応用版のカリキュラムを別途作成し実施することなどいずれの対応も可能です。			
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)

交渉とは、「相手を打ち負かすこと」ではなく、「Win-Winの関係を保ち結果を出す」ことです。本研修では、①事前調査(根回し)、②好調のゴールの明確化とシナリオ作り、③実践 の手順で交渉の手法を学んでいただきます。実際に起こりうる状況を想定した実践的なロールプレイングを行うことにより、学んだスキルの活用方法が体得できます。

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。	

(※)訓練総時間が7時間以上のコースは事業主等の希望する場合は、総訓練時間の概ね3割以内を目安に、応用・実践要素の時間を設定することが可能