

カリキュラム

機構施設名： 山口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

(C) 営業・販売	ビジネス現場における交渉力
-----------	---------------

顧客拡大	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) 交渉について考える 【ワーク】過去、仕事上(もしくはプライベート)での交渉事例を思い出し、勝因・敗因を考える。 (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	6.0
	2	BATNT (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 社内での了解を得ておく 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	
	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 交渉は関係プレー ~ 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、事務面でしくじらない (2) 実践演習 【グループワーク】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、交渉を実施してみる。気づいた点を、メンバー同士でフィードバックし合う。 【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する。	

カリキュラム作成のポイント
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。

講師から一言 (リーフレット掲載用 50~70字程度)
交渉の場面において相手の体面を保ちながらこちらの要望に近い着地点に導くのは極めて困難です。本訓練では万全の準備をしてシナリオを描き、双方で着地点を探り、合意を得る手法を身につけていただきます。