

2日間

顧客との関係構築に有効なシーンに応じた「コミュニケーション技法」を学ぶ

詳細は
セミナーID

JMA100281

検索

35

【営業スタッフ研修プログラム】営業パーソンのための コミュニケーションスキル向上セミナー

対象

- 営業部門のスタッフ、マネジャー、教育担当者
- 営業スタッフとして、コミュニケーション力を向上させたい方
- お客様との良好な人間関係をつくりたい方

ねらい・特徴

- ◆ ファーストコンタクト、クロージング等、営業シーンに必要なコミュニケーション技法の基本を理解します。
- ◆ パーソナリティ分析(エゴグラム)をもちいて、自身や顧客の対人折衝傾向を明らかにし、効果的なコミュニケーションのバリエーションを学びます。
- ◆ 自身のモチベーションのマネジメント手法も学び営業折衝に苦手意識をお持ちの方も無理なくスキルアップし、自信をつけられます。

会期・開催地

会場(東京) 2023年 2月 2日(木)～ 3日(金)

講師 (敬称略)

前原 芳雄 (株)日本能率協会コンサルティング シニア・コンサルタント

参加料 (税込)

日本能率協会法人会員: 102,300円/1名

会員外: 114,400円/1名

(注)テキスト(資料)費が含まれております。

こんな課題をお持ちの方におすすめします

- つい一方的な売り込みトークに陥りがち。しっかりと会話のキャッチボールを通じてお客様のニーズを聞き出せるようになりたい。
- 初対面のお客様と話すことに苦手意識があり、態度やトークに自信の無さが出ていないか不安だ。
- お客様と接する機会が多いわりには、ビジネス成立の確度が低い。
- 営業研修などなく、自己流でやってきたが欠けている営業スキルがあるのではないか。

プログラム

(昼食12:30～13:30)

時間	1日目
10:00	<p>1. 営業におけるヒューマンスキルの重要性</p> <p>① 営業の成否を左右する「お客様との関係」 ② お客様との関係構築に大きく影響するヒューマンスキル</p> <p>2. お客様との良好な関係づくりのためのマインドセット</p> <p>演習 ①ヒューマンスキルセルフチェック ②セルフチェックを通じた自分の現状・課題の確認</p> <p>3. 自然と受け入れられるファーストコンタクト</p> <p>① 第一印象がつくる、商談の雰囲気・流れ ② 第一印象形成場面と、受け入れられるポイントを考える</p> <p>演習 ケース企業(A社=新規開拓)とのファーストコンタクト場面を充実しよう</p> <p>4. 傾聴力・質問力が商談をエモーショナルにする</p> <p>①「お客様の言葉」で商談が自然にすすむ傾聴 ② お客様自身が、商談内容への自覚を自然に高める質問技法</p> <p>演習 ケース企業(A社=新規開拓)との商談をエモーショナルにしよう</p> <p>5. 共感づくりでテストクロージング</p> <p>① 商談を進展させるテストクロージング ② テストクロージングで確認する、お客様の自覚・共感 ③ 自覚・共感を確認するために</p>
17:00	

時間	2日目
10:00	<p>6. お客様のタイプを知り、広げる会話のバリエーション</p> <p>① 関係構築を左右する、人間的側面(いわゆる相性等) ② 人間的側面の重要な視点=コミュニケーションスタイルの違い</p> <p>演習 交流分析(エゴグラム)を活用し、自分の担当キーパーソンとのストレスの少ない関係構築方法を考えよう</p> <p>7. マインドシェアを向上させるディレイ・コミュニケーション</p> <p>① 積極的なアクションが自社(自分)への意識を継続する ② 重要な「オフ・ザ・商談」のコミュニケーション ③ ディレイな接点の考え方・つくり方</p> <p>8. 心がけるべきフラットな対応</p> <p>① 提案内容ではなく、評判がお客様の社内を駆け巡る ② 自社(自分)の評判を高めるコミュニケーションスタイル =社長からアルバイトまでフラットに対応する</p> <p>9. 成果につながるセルフモチベート</p> <p>① 自分のモチベーションが、お客様の感情を高める ② セルフモチベートの考え方・すすめ方</p> <p>演習 自分を振り返り、セルフモチベートしてみよう</p> <p>10. BOSSマネジメント=お客様マネジメント</p> <p>① BOSSマネジメント3つの基本スタンス ② BOSSマネジメント3つの手法</p>
17:00	