

なぜ、この営業担当は顧客から
信頼され業績が上がるのか？

「提案 営業」 研修

問題解決・ソリューション営業のための

「**買**ってください！」

とお客様に言う営業から…



2 変わる
日間

「**売**ってください！」

とお客様に言われる営業に



顧客が“ぜひあなたから買いたい” と言ってくる営業の本道とは？

これまでのセールスの常識

- ◆ 行動力、説得力、足で稼ぐセールスが基本
- ◆ 顧客の希望よりも、目の前の売上を上げるための売り込み
- ◆ 売った後はクレームが心配なので連絡を取らない

これが
営業！

しかし、今の消費者は…

行動力、説得力、足で稼ぐセールスが会社をダメにする
顧客はこれらのセールスを拒否！

営業という言葉に顧客は抵抗感・拒否反応を示す

**「営業・セールス」には“一方的に売り込まれる”
と心の警戒心を抱かせる**

従来の営業について顧客は「こっちの意見を聞いてくれない」と
不満を持っている

**顧客はもっと言いたい、聞いて欲しいと切に願っ
ている事実**

営業（セールス）の大転換が、不可欠！

これからの営業とは…

1. 「営業・セールス」という言葉から
■ 「お客様・カウンセラー」「お客様・コンシェルジュへ」
顧客はもっと言いたい、聞いて欲しいと切に願っている事実「どんな物件をお探しですか」は禁句。顧客は本当にどんな物件が欲しいのか分かっていないから、キチンと相談したい
2. 「売ろう」とするだけの営業担当者はダメ
■ 問題解決を図るため顧客は購入する
その問題について共に笑い、共に喜ぶ感性が顧客を引きつける
3. ホスピタリティやCSが当たり前の時代になりつつある

この研修の成果

1. 顧客の「視点と感情」をベースに、ライバルに
■ 勝つためのカウンセリング技法を学ぶ
2. 姿勢が変わることで「顧客の指示なくして企業なし」
■ 「CSなくして営業なし」と転換する営業担当者になる
(なぜ、行動力・説得力・足で稼ぐセールスが嫌われるか？が理解できる)
3. 継続的に無理せず年間通して売れる営業を育てる

タイムスケジュール

時間	第1日目	第2日目
9:30	<p>■開講・オリエンテーション</p>	<p>■ロールプレイ</p>
レクチャー	<p>■研修の目的</p> <p>「顧客が“ぜひあなたから買いたい”と言ってくる営業の本道を身につける」</p>	<p>第3ステップ（整理&チェック）</p> <p>ロールプレイ ➡ お客様の要望を整理して確認する。 例）満足する条件、制約となる条件、予算、納期など</p>
グループワーク	<p>営業はCSおよびホスピタリティが他業界よりもかなり不足している事実を知る</p>	<p>第4ステップ（提案内容の説明）</p> <p>ロールプレイ ➡ お客様の欲求を満たしている部分、満たしていない部分を明確にしたうえで、提案内容を説明する</p>
レクチャー	<p>購入は顧客にとって人生最大のイベント</p>	<p>第5ステップ（クロージング）</p> <p>ロールプレイ ➡ お客様の内面対話を引き起こし、極力自らしやべらない無言のクロージングの威力</p>
グループワーク	<p>■基本スタンスの確認(現在の課題)</p> <p>（顧客が求める営業、嫌う営業）</p>	<p>■ロールプレイ</p> <p>ロールプレイの総復習とまとめ</p>
グループワーク	<p>■顧客志向（CS）とは？</p>	<p>各自のステップにおける強みと弱みの見極め</p>
グループワーク	<p>■売れるCS、売れないCS</p>	<p>今後の改善点の検討会</p>
12:00	<p>■セールススタイルの比較</p> <p>（自分のスタイルを振り返る）</p>	<p>■売りに続けるための私の課題</p>
13:00	<p>昼食休憩</p>	<p>昼食休憩</p>
	<p>■ロールプレイ スクリプト作成</p> <p>カウンセリングセールスのステップ</p>	
	<p>■ロールプレイ準備</p> <p>第1～5までのステップの割当分担とその準備</p>	
	<p>■ロールプレイ</p>	
	<p>第1ステップ（アプローチ）</p> <p>ロールプレイ ➡ 顧客の関心度を見極めるためのシンプルな質問。第2ステップにつなげる</p>	
	<p>第2ステップ（掘り下げ）</p> <p>ロールプレイ ➡ お客様が語る言葉をより具体的に、より深く探る</p>	
17:30	<p>■本日のまとめ</p> <p>■終了</p>	<p>■決意発表</p> <p>■終了</p>