

営業マン研修

対象：初級～中堅 日数：2日

店頭セールススキルコース

せっかく来店して頂いたお客さまを確実に自社のファンにし、ご購入に結びつける為にCSの意義と必要性について理解を深める。来店客に対しても営業スタッフ主導型のセールスを展開する為に・迎え入れ 商談テーブルへの誘導・情報収集 査定への誘導の2段階に分け、マナー及びセールススキルを徹底的に習得させ

研修カリキュラム

1. CSマインドと
カスタマーメンテナンス
(1) CSの必要性
(2) CSの3要素
(3) CSマインドの重要性
(4) CSこそが売上アップの決め手

《グループ討議》
お客さまに満足していただく
ために実践すべき項目
➢ ショールーム来店客
➢ 契約後のお客さま

発表

2. CSSの基本の確認
(1) 商談を支える基盤
(2) CSSの定義
(3) CSSの流れ
(4) CSSの各段階
3. 来店客へのセールススキル【実践編 1】
(1) 迎え入れ ごあいさつ
(2) 切り出し話法 商談テーブルへの誘導
(3) ロールプレイングの実施

ロールプレイング
VTRリプレイ
講師コメント

3. パターン別CSSストーリー表の作成

【来店客編】顧客属性別トークパターン

【例：自動車販売店の場合】
高級車希望の50歳以上(夫婦)
RV車希望の夫婦
RV車希望の男性(20歳台)
ファミリーカー希望の夫婦 等

[シナリオ作成]
サーベイ質問スキル
ニーズの把握
セールスポイントの展開
決定への誘導

ロールプレイング

VTR

リプレイ

講師コメント

5. まとめ