

新人営業マン研修

対象：新人営業マン 日数：4日

提案型営業セールス・スキルを 来店客に対するセールススキル 新規訪問客に対するスキルと大きく2つに分けて徹底的にロールプレイングを実施することによりセールススキルの基本をマスターさせる。また、営業部門におけるCSの必要性を理解し定着を図る。

研修カリキュラム

1日目

1. CSへの理解と実践
 - (1) CSの必要性
 - (2) CSマインドの重要性
 - (3) 顧客満足度と顧客継続率の関係
 - (4) CSの主要素
2. セールススキルの基本
 - (1) ビジネスマナーの習得
 - (2) コミュニケーション能力の向上
 - (3) 提案型セールススキルの体系
3. セールス基本スキルの解説
 - (1) CSSの流れと段階
 - (2) アプローチ話法
 - (3) サーベイ質問スキル
 - (4) 問題提起(ニーズの確認)
 - (5) セールスポイントの展開
 - (6) クロージング話法
4. 来店客へのセールススキル
【実践編】

2日目

- (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
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

シナリオ作成

ロールプレイング

VTR収録

リプレイ

講師コメント

研修カリキュラム

3日目

5. 新規訪問スキル【実践編】

(1) 受付の突破

ごあいさつ(名刺)

(2) 主導的な状況質問の

展開の仕方

(3) 一歩譲って人間関係づくり

ロールプレイング

VTR収録

リプレイ

講師コメント

(4) シナリオ作成【グループ作業】

推進商品決定
顧客の状況
問題提起
ニーズの把握
セールスポイント
顧客メリット
クロージング

4日目

(5) ロールプレイングの実施

昨日作成したシナリオによる
ロールプレイングの実施

ロールプレイング

VTR収録

リプレイ

講師コメント

6. まとめ