

CSS研修の概要

1 CSSの体系の習得

Situation

挨拶

ビジネスマナーの徹底
アンケートの依頼
共感づくり

状況を把握する

ヒヤリングスキルの習得
お客様の情報を把握する

Problem

ニーズの抽出

一般論としてのニーズの引き出し

カスタマイズされたニーズ

個別最適されたニーズの充足の重要性の確認

Presentation

プレゼンテーション

顧客ニーズに絞り込んで
SPを展開
SPはF・F・Bで展開する

検討

認知的不協和の処理
購入の第一動機を基点にする
「検討する」の処理

Closing

テストクロージング

クロージング法の習得
決心のお手伝い

ファイナルクロージング

手続きは素早く
関連商品をしっかり
誠実・熱意を表現して

2 ロールプレイングで体験学習

(1) シナリオ作成

ロールプレイ（役割演技法）を実施するにあたり、シナリオを作成することで、体系への理解も深まり、問題点も発見しやすくなります。

(2) ロールプレイの実施

2人1組で実施（10M～15M）

(3) VTRで収録リプレイ

ロールプレイはVTRで収録しリプレイすることで、自分の普段の商談の誤りや癖などが発見できます。

(4) 指導・コメント

講師はC S Sの体系と段階等、商談の展開や言動をリプレイを通して詳細に指導します。
また、他の受講生もG単位でコメントを出し、理解を深めます。

CSS研修の特長

1 研修後の営業活動でもCSSが受講生を自動成長させます

CSSは明確な商談の体系と各段階があり、その通り進行できますから、商談ごとにそれと照合すれば、成否のポイントがすぐに解り、修正していくことで成長が図れます。

2 ロールプレイを中心とした体験学習で身に付きます

理論だけではなく、実践的なケースでやってみるので、身に付き方が違います。

3 自己啓発の入口として効果が大きい

VTRのリプレイで自らの至らなさをまざまざと知り、それが成長欲求につながり、自己啓発へ動機づけます。

4 商談が合目的に展開出来ます

CSSは即決を前提に研修は展開しますが、実際の商談は何回かに分かれることも多く(CSSでは波活用といいます)CSSは体系と段階が明確ですから、進め方が合目的に展開出来ます。

5 現場でのO・J・Tにもぶれが出ません

マネージャーがCSSの体系と段階を認識していれば、部下指導もぶれなく的確に行えます。

ＣＳＳ研修の進め方

セールスキャリアに応じたコース設定をアレンジ

1 初級コース（１年次～２年次）

(1) ベーシックトレーニング

【２日間】

1. セールススタッフの役割の基本
2. ヒューマンウェアによる差別化の実現
3. ＣＳＳの体系の習得
4. ＣＳＳの各段階の習得
5. ステップ毎のＲＰ・ＶＴＲリプレイ

課題現場実践

(2) フォローアップトレーニング

【２日間】

1. 前回研修の振り返り
2. 現場課題発表と不具合指導
3. ＣＳＳ通しＲＰ・ＶＴＲリプレイ
4. ＣＳＳの実務活用法
(波活用・反対応酬話法)

2 中級コース（３年次～４年次）

(1) アドバンストレーニング

【２日間】

1. 商談を支えるコントロール法の習得
2. ＣＳＳの体系と段階の習得
3. ＣＳＳのシナリオシート作成
4. ＣＳＳ通しＲＰ・ＶＴＲリプレイ

課題現場実践

(2) フォローアップトレーニング

【２日間】

1. 前回研修の振り返り
2. 現場課題発表と不具合指導
3. ＣＳＳの波活用ＲＰ・ＶＴＲリプレイ

3 上級コース（５年次以上）

アッパーランクトレーニング

【２日間】

1. 商談をコントロールするヒヤリングスキルの習得
2. ＣＳＳの体系と段階の習得
3. 認知的不協和と反対応酬話法
4. ＣＳＳの通しＲＰ・ＶＴＲリプレイ（アッパーランクケース・スタディー）

ＣＳＳ研修のカリキュラム

1 - (1) 初級コース：ベーシックトレーニング

1 日目

■ セールススタッフの機能

1. 3大差別化要因とセールスパークソン
2. 商談技術向上による差別化
3. 商談を支える2大基盤

■ ＣＳＳによる商談技術

1. ＣＳＳによる体系
2. ＣＳＳの各段階
Situation ~ Closing

■ 4 STEP別 RPの実施

1. シナリオシートの作成
グループワーク
2. Situation の RP
ロールプレイング実施 (VTR 収録)
グループコメント
VTRリプレイ指導

終 講

2 日目

3. Problem の RP
ロールプレイング実施 (VTR 収録)
グループコメント
VTRリプレイ指導

4. Presentation の RP
ロールプレイング実施 (VTR 収録)
グループコメント
VTRリプレイ指導

5. セールスポイントの展開と FFB
FFBシートの作成
グループワーク

6. Closing の RP
テストクロージングのロールプレイング実施 (VTR 収録)
グループコメント
VTRリプレイ指導

7. 現場活用と課題設定

閉 講

1 - (2) 初級コース：フォローアップトレーニング

1 日目	2 日目
<ul style="list-style-type: none">■ 前回研修の振り返り ■ 課題発表<ul style="list-style-type: none">1. 個人別課題結果発表2. 講師コメント指導3. ロールプレイング実施<ul style="list-style-type: none">VTR収録VTRリプレイ指導 ■ CSSの通しロールプレイング<ul style="list-style-type: none">1. シナリオシートの作成2. ロールプレイング実施<ul style="list-style-type: none">VTR収録VTRリプレイ指導 <p style="text-align: center;">終 講</p>	<ul style="list-style-type: none">2. ロールプレイング実施 《続き》<ul style="list-style-type: none">VTR収録VTRリプレイ指導 <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none">■ CSSの実務活用法<ul style="list-style-type: none">1. 反対応酬話法の研究<ul style="list-style-type: none">グループワーク2. 波活用の展開法 ■ 自分を動機づけるセルフトーク<ul style="list-style-type: none">1. セルフトークとは2. セルフトークづくり<ul style="list-style-type: none">個人ワーク3. 発表 ■ まとめの講義 <p style="text-align: center;">閉 講</p>

2 - (1) 中級コース：アドバンストレーニング

1 日目

■ セールススタッフの機能

1. 商談技術向上による差別化
2. 商談を支える2大基盤

■ CSSによる商談技術

1. CSSの体系の習得
2. CSSの各段階の習得

■ CSSの各段階の理解

1. Situation
 - (1) 立ちコンの再確認
 - (2) ヒヤリングスキル
2. Problem
 - (1) ニーズの引き出し
 - (2) ニーズの顕在化
3. Presentation
 - (1) プレゼンの4ステップ
 - (2) S・PのFFB
 - (3) 認知的不協和と反対応酬話法
4. Closing
 - (1) テストクロージング法
 - (2) 関連販売の促進

■ CSSのロールプレイング

1. シナリオシートの作成
2人1組

終 講

2 日目

2. CSSの通しロールプレイングの実施

- (1) ロールプレイング
2人1組
- (2) VTR収録
- (3) グループコメント
- (4) VTRリプレイ
- (5) 講師コメント指導

8組～9組 実施

■ まとめの講義

1. まとめの講義
2. 課題の設定

閉 講

2 - (2) 中級コース：フォローアップトレーニング

1 日目

■ 前回研修の振り返り

■ 課題発表

1. 個人別課題結果発表
2. 講師コメント指導
3. ロールプレイング実施
VTR収録
VTRリプレイ指導

■ CSSの波活用

1. CSSの波活用
2. 第1波・第2波・第3波活用RP
(1) シナリオ作成
(2) ロールプレイング実施

終 講

2 日目

(2) ロールプレイング実施《続き》

ロールプレイング
6人1組
VTR収録
グループコメント
VTRリプレイ
講師コメント指導

1波・2波・3波×3組〔9組〕

■ 自分を動機づけるセルフトーク

1. セルフトークとは
2. セルフトークづくり
個人ワーク
3. 発表

閉 講

3 上級コース：アッパーランクトレーニング

1 日目

■ 商談を支える2大基盤

1. 商談をコントロールする
 - (1) 質問でコントロールするヒヤリングスキル
 - (2) 立ち上りでコントロールするビジネスマナー
2. コミュニケーションの難しさを知る
 - (1) メラビアンの法則
 - (2) 売り手と買い手の立場を考える
 - (3) コミュニケーションスキルの基本

■ CSSによる商談技術

1. CSSの体系
2. CSSの各段階

■ CSSの通しロールプレイング

1. シナリオシートの作成 2人1組
2. ロールプレイング実施
 - (1) ロールプレイングの実施
2人1組
 - (2) VTR収録
 - (3) グループコメント
 - (4) VTRリプレイ
 - (5) 講師コメント指導

終 講

2 日目

2. ロールプレイング実施 《続き》



■ CSSの実務活用

1. CSSの波活用
2. 第1波活用の展開
3. 第2波活用の展開
4. 第3波活用の展開
5. プレゼンスキルの向上

閉 講