

御中

ラインアップ③：営業力強化

※日本NLP協会：セールスNLPプロフェッショナルトレーナー監修

教育entertainment株式会社

代表取締役社長 伊東 泰司

E-mail : yasushi-ito@edu-entame.com

Mobilie: 090-2284-2171

- アポイントがなかなか取れない…
- やっとアポイントが取れても次につながらない…
- 雑談から本題に入れない…
- 会話の主導権を握れない…
- 一方的な商品紹介で終わってしまう…
- お客様に刺さるセールストークがわからない…
- 商品には興味持ってもらえるがクロージングできない…
- 成約に結びつくが紹介につながらない…
- そもそも営業に向いてないと思っている…
- 上司がちゃんと営業手法を教えてくれない…





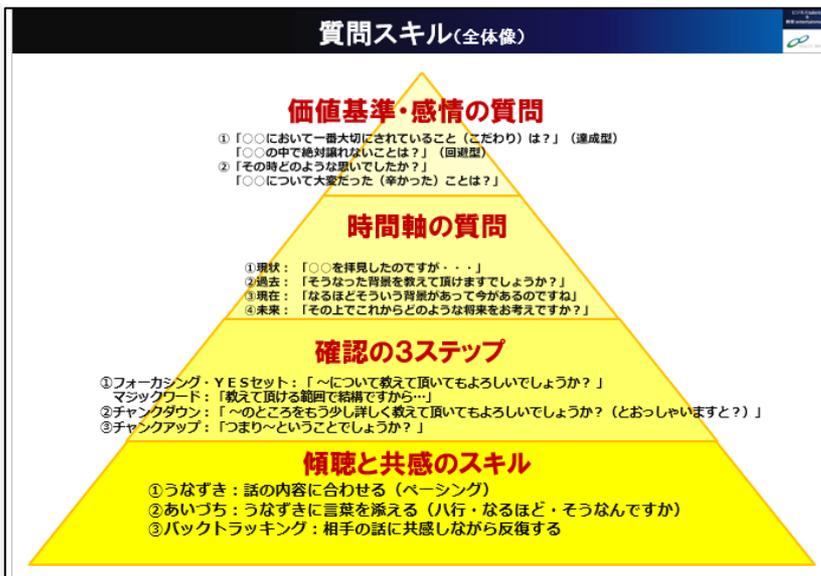
★ 商談における各ステージに応じて必要なマインドとスキルを醸成するための研修

対象者	研修内容（1日～2日）	
初級	<p>着座面談までの営業力強化プログラム（1K～3K）</p> <p>「営業力強化！8Kプログラム」で学ぶ営業プロセスのうち、着座面談を頂くために必要なマインド・スキルをワークを通して学びます。</p> <p>1 K：事前準備から相手の興味関心事などの仮説を立案します。</p> <p>2 K：相手を理解し、ぐっと引き寄せるための「質問スキル」を身に付けます。</p> <p>3 K：着座での商談機会に結び付けるためのクロージングスキルを学びます。これら1K～3Kは、営業プロセスの中でも重要な「入口」部分に特化したプログラムとなります。</p>	
	課題別	<p>1 K研修 ～仮説立案～</p> <p>「着座面談までの営業プロセス研修」の一部を課題に合わせ短時間でご受講頂けます。着座のアポイントを頂くために必要な事前準備に焦点をあてたプログラムとなります。リテールの場合、法人（または経営者）の場合、それぞれにどのようなリサーチを行ういどのように会話の糸口を探すのか。相手からしっかりと話を伺い、相手の関心事をキャッチアップするための「刺さる質問」をどのように準備するかをマインドと共に学びます。</p>
	課題別	<p>2 K研修 ～断りから質問する～</p> <p>「着座面談までの営業プロセス研修」の一部を課題に合わせ短時間でご受講頂けます。「相手の断り」からアポを獲得するための会話を展開するスキルに焦点をあてたプログラムとなります。②では、相手とコミュニケーションを取るうえでなくてはならない「質問」スキルを徹底的に強化します。</p>
	課題別	<p>3K研修 ～機会創造を申し出る～</p> <p>「着座面談までの営業プロセス研修」の一部を課題に合わせ短時間でご受講いただけます。着座のアポイントを頂くうえで、話の場を自分に引き寄せるためのプログラムとなります。会話全体の流れをどのように運ばばよいのかを、「効率的なスケジューリング」を行うためのスキルと共に学びます。</p>

対象者	研修内容（1日～2日）	
中級・上級	<p>初回面談プロセス研修（4K～6K）</p> <p>「営業力強化！8Kプログラム」で学ぶ営業プロセスのうち、初回面談で相手との関係を構築にフォーカスした内容です。初回の面談で相手の期待感を高めるために身に付けておくべき「マインド」と「スキル」を学習します。</p> <p>4K：相手の「売り込まれる」という防御反応を薄めます。</p> <p>5K：相手の関心事にフォーカスする話法を学びます。</p> <p>6K：相手に寄り添い課題を解決するスキルを学びます。これら4K～6Kは、相手の立場を理解した営業としてのスタンスを養うプログラムとなります。</p>	
	課題別	<p>4K研修 ～個人の想いを開示する～</p> <p>「初回面談プロセス研修」の一部を課題に合わせ短時間でご受講頂けます。相手に安心感を醸成するために何を伝えるかにフォーカスした研修となります。面談の全体像を伝えるとともに、自身の能力・使命感をどのように開示すればいいのかを学習します。</p>
	課題別	<p>5K研修 ～（相手の）関心事から展開する～</p> <p>「初回面談プロセス研修」の一部を課題に合わせ短時間でご受講いただけます。相手を理解し深掘りするためのスキルを中心に学びます。カウンセラーが徹底的に学ぶ傾聴のスキルや、実際に交渉人が使用する相手との関係構築を短時間で行うためのネゴシエーションスキルをロープレを通して身に付けます。</p>
	課題別	<p>6K研修 ～課題を喚起し解決を促進する～</p> <p>「初回面談プロセス研修」の一部を課題に合わせ短時間でご受講いただけます。相手の課題からコードを喚起するためのフレームワークを学びます。ネゴシエーションスキルとフレームワークに活用することで、いかに相手から課題を引き出すかに焦点をあてたプログラムとなります。</p>

対象者	研修内容（1日）	
中級・上級	<p>継続した課題解決型営業（7K～8K）</p> <p>「営業力強化！8Kプログラム」で学ぶ営業プロセスのうち、2回目以降の面談で継続的に相手の課題を解決させ受注に結び付けるためのプロセスに焦点をあてたプログラムです。</p> <p>7K：仮提案からより相手の意に即した提案を行うためのスキルです。</p> <p>8K：製薬に向けた最終クロージングと、次につなげるためのスキルです。これら7K～8Kは2回目以降の面談において、継続的なお付き合いをつなげていくためのプロセスが中心となります。</p>	
	課題別	<p>7K研修 ～仮の提案から真の課題を確認する～</p> <p>「継続した課題解決型営業プロセス研修」の一部を課題に合わせて短時間でご受講頂けます。それまでに相手からヒアリングした課題を基に仮の提案を行い、より具体的に相手の課題を解決するための提案を行うためのヒアリングスキルを学習します。</p>
	課題別	<p>8K研修 ～（懸念事項に応じて）軌道修正案を合意する～</p> <p>「継続した課題解決型営業プロセス研修」の一部を課題に合わせてご受講いただけます。成約に結びつけるためのファイナルクロージングスキルと、いかにして新たな課題を喚起するかをロープレを通して学びます。</p>

項目	方法	内容
I. オリエンテーション	個人ワーク グループワーク 講義	【受講者セットアップ】 <ul style="list-style-type: none"> ・グループ内自己紹介：自己紹介と事前課題の共有 ・講師自己紹介 ・研修のねらい / プログラムの概要説明 ・講義：成果へのプロセス
II. 時代とお客様が求める営業とは？	グループワーク 講義	【お客様の断りは営業の当たり前】 <ul style="list-style-type: none"> ・グループワーク：お客様が断る理由を整理する ・講義：お客様の断りから着座面談につなげるスキルとは？ ・講義：プロダクトアウトの発想から脱却しよう！の重要性（事前リサーチ）
III. お客様と関係構築を早めるスキル	講義 ペアワーク グループワーク	【生産性を高めるコミュニケーションフレーム】 <ul style="list-style-type: none"> ・講義：必要不可欠な3つのフレーム ・チャレンジワーク：ジャッジ！ ・講義：カウンセリングスキル：傾聴と共感のスキル ・講義：ネゴシエーターモデル①確認の3ステップ・②時間軸・③価値基準/感情 ・リベンジペアワーク：ジャッジ！ ・グループワーク：違いを炙り出す
IV. 脳科学的観点から営業を紐解く	講義 グループワーク 個人ワーク	【脳科学的観点から営業をひも解く】 <ul style="list-style-type: none"> ・講義：「感知脳」と「論理脳」 ・グループワーク：研修での気付きを共有する ・個人ワーク行動計画に落とし込む



プロの交渉人が活用する質問スキルなど

- プロの交渉人は相手を深く理解することを重要視しています。相手を理解するうえで欠かせない質問スキルのパッケージについて学習します。
- 相手が答えやすい質問を繰り返すためには、具体的な質問にフォーカスすることが重要です。また、相手の興味・関心事に沿って背景を理解するため深掘りしていきます。多くの営業は自分が伝えたいことを伝えようとするあまり、合いの手興味・関心事は無視し、横展開のままで尋問のような質問に終始してしまいます。質問の入り口を整えることは、相手のキーワードを捉えニーズを引き出すための重要な第1歩です。

商談に不可欠なプロセスを整理する

- 必要不可欠な3つのあり方
- ① ビジネスコミュニケーションの最大目的は[合意]です。
⇒ [小さなYES]を積み重ねる(YESセット)！
⇒ 毎回[合意の幅]を設定しておく！
⇒ [合意のレベル]を上げていく！
- ② [関係構築]とお客様の[利点]が必要になります。
⇒ 「〇〇様(御社)の[場合で言いますと△△がメリット]かもしれませんね！」
- ③ 相手の[関心事]を深く理解することから始めます。
⇒ [何から]&[どのように]聴くのか？
⇒ [傾聴力]&[質問力]が不可欠となる！

商談を確実に前進させるフレーム①②③

- ビジネスコミュニケーションにおいて絶対に理解しておくべき3つのフレームを学習します。
- プライベートのコミュニケーションとビジネスコミュニケーションでは圧倒的な違いがあります。それは、ビジネスコミュニケーションでは常に「前進」が求められること。そのためには、確実に「合意」を得ることが必須であることです。合意を得るための目標設定の仕方、相手への理解、相手との関係構築を行うための切り口などを学習します。

プログラムに使用するコンテンツ例

プロダクトアウトの発想から脱却しよう！



- マーケットインの発想が不可欠（〔事前リサーチ〕の重要性）
 - ① 〔年代別〕や〔男女別〕の関心事などを整理しておく！
⇒〔時事ネタ・地域・職業・健康・教養・グルメ・ファッション〕など
 - ② 経営者の場合は下記内容を整理しておく！
⇒〇〇業界の〔現状と課題〕
⇒ホームページから〔歴史〕・〔採用情報〕・〔新着情報〕
 - ③ 経営者や地元の名士などは〔個人名〕で検索しておく！
 - ④ 上記内容の不足分は営業現場で〔サーベイ〕する！



必ず最低3つは〔前提質問〕を準備しておく！

ビジネスの要は事前リサーチにあり

- 相手の興味関心領域の質問をすることが、相手の期待を高めることを学習します。
- 公開情報や取引記録だけではなく、業界・キーパーソンについてリサーチを行うことで、質問の幅が広がります。相手の興味のある領域をしっかりと抑えることで、こちら都合の一方的な投げかけにはならず、相手の期待を高めることができます。

個人（営業パーソン）の想いを開示する重要性



- なぜ自己紹介が必要なのか？



※左記お客様の〔警戒心〕を〔和らげる〕必要があります！

- Q：心理状態は？
- ・〔信用〕できる人？
 - ・〔売り込み〕にくる人？
 - ・〔しつこい〕人？ などなど…



営業とは〔商品〕を扱う前に
お客様の〔感情〕を扱うことを心得る！

自己紹介の重要性

- 自己紹介の際、能力開示を行う有用性について学習します。
- 人は相手の能力に応じた反応をします。能力と言っても社歴や経験ではありません。どのような使命観を持って仕事をしているのか、相手はあなたから何を得られるのか、自分にとって価値のあるものになるのかどうか。信用に値する相手だと判断されることで、相手はあなたに対して必要な情報を提供してくれます。

プログラムに使用するコンテンツ例

言語プロファイリング		
言い訳脳	種別	チャレンジ脳
<ul style="list-style-type: none"> ・〔知らない〕 ・〔難しい & 無理〕 ・なぜ〔しなければ〕ならないの？ ・〔けど、でも〕 	思考・言語 パターン	<ul style="list-style-type: none"> ・～〔ねば〕ならない ・～〔すべき〕 ・～〔しなさい〕 ・～〔しては〕ならない ・〔した方がよい〕
※基本は〔受動的〕立場 <ul style="list-style-type: none"> ・〔お客様〕 ・〔生徒〕 ・〔部下〕 ・〔女性〕 ・〔現場〕 ・〔子供〕 	主に作動 しやすい立場	※基本は〔能動的〕立場 <ul style="list-style-type: none"> ・〔営業パーソン〕 ・〔先生〕 ・〔上司〕 ・〔男性〕 ・〔本社〕 ・〔親〕

立場の違いを理解する

➤なぜ「相手の理解に努める」ことが重要なのか、脳科学の観点から学習します。ポイントは「立場の違い」です。立場の違いにより、脳の働く部分が異なります。この事を理解することで相手とのコミュニケーションの取り方が変化します。



情報処理のメカニズム

➤ヒトは外部からの情報をどのように受け取り、脳内で処理をしているのかを学習します。これにより「記憶」のメカニズムを理解します。転じて相手に印象づけるためのポイントまで理解することが出来ます。