

営業折衝能力向上研修

【研修実施時間：10 時間 受講料：¥300,000/1名】

【研修の狙い】

印象や所作、言動が与える効果について分析し、理解することで、顧客との関係構築や必要な情報の収集、成約率アップに結び付けるための知識、会話手法技能の習得を目指す。

第1講 顧客の印象を左右するファーストインプレッションと視覚の情報量

初対面の場において、顧客が見るポイントについて把握し、第一印象が与える影響とその後及ぼす効果について脳科学を活用し、学習していく。

第2講 顧客との関係を飛躍的に深める「挨拶」が与える心理的効果について

営業の基本ともいえる挨拶について分析し、挨拶が与える心理的効果、挨拶を通して信頼関係が深まるプロセスを理解し、その活用方法を習得する。

第3講 成約率を上げる表情と感情のコントロール方法

顧客が避ける傾向にあるマイナスの表情や感情のパターンを学び、その根幹にある感情の動きを理解することで、その回避方法やコントロール手法について習得し、成約率アップにつなげていく。

第4講 顧客との関係を構築する上で重要な営業の所作について

顧客が好感、および嫌悪感を持つ動作、所作、それぞれの印象に結びつく原因について学び、それらを効果的に活用するための手法について学習する。

第5講 営業戦略の武器となる上質な営業トーク構築手法

顧客が好感を持つ、会話の構造や言葉を把握したうえで、実際に営業トークを構築し、印象や実際対応などについて効果検証を行う。

第6講 見込み客から顧客まで絶大な効果がある「傾聴話法」向上スキルの習得手法

業績のアップに必要な不可欠なのは「話す力」より「聴く力」と言われている。それを踏まえ、顧客の情報を引き出すために必要な傾聴話法の構造理解、組み立て方、効果についての学習を行う。

第7講 成約率を上げる「無意識」にアプローチする言葉の選択手法。

成約率を上げるための「無意識」に働きかけるアプローチ手法について理解し、そのための言葉の選択の仕方、事例などについて学ぶ。

第8講 「サービスは掛け算」顧客作りのために必要な総合的知識について。

「サービス」という言葉の持つ意味を理解し、顧客の求めるレベルとそれに伴う具体的な行動を分析しながら顧客づくりを行うための実践的な方法について習得する。

第9講 顧客の不安を可視化する質問話法構築手法

「質問」という話法の形式を理解したうえで、顧客の不安要素を可視化するための手法について学ぶ。また、その中の一つとして、「SPIN 話法」を取り上げ、その特徴、取り入れ方を習得し、営業レベルの総合的な向上を目指す。

第10講 顧客情報の収集と整理・活用法

顧客の行動を観察することで得られる情報と、その精査手法、管理手法について学び、新たなサービスの開発やさらなる顧客満足につなげていく。