

狙
い
と
効
果

・7Hコース～、定員20名／1クラス

・お客さまから信頼され、長期的なコミュニケーションがとれる営業担当になるための心構えから、お客さまニーズを引き出し、お客さまに合った魅力的な提案ができるまでのスキルを身に付けます

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. お客様が求める営業担当者とは ・企業におけるコールセンタの役割 ・お客様が役に立つと感じる電話 ・お客様が嫌がる電話 2. 電話営業スキルの基本 ・観察する ・聴く ・質問する ・話す、応える ・ボイステクニック 声の高さ、間の取り方、話すスピード、クッション言葉 3. 電話営業活動の基本ステップ ・お客様の購買心理 ・クロスセルとアップセル ・コール当初にお客様の心をつかむテクニック ・お客様の状況、ニーズの把握 ・魅力的な商品、サービスの説明 ・お客様の反応をみる(お客様の出すシグナルを読む) ・クロージングの仕方 ・切り返しトーク 4. 電話営業のロールプレイング ※ロールプレイング事例は良くある事例を事前に頂き、題材を作成いたします。	講義 →グループ討議 ・企業におけるコールセンタの意義を理解したうえで、お客様に喜んでいただきお役に立てる電話営業のポイントを学ぶ 講義 →対話トレーニング ・お客様が営業担当者の話を聞いてみたい、自分の相談に乗ってほしいと思える対話のテクニックをトレーニングを通して身につける。 講義 →ショートロールプレイング ・お客様の購買心理を理解した上で、お客様ニーズを引き出し、お客様に合せた提案が出来るまでのスキルを場面に応じたショートロールプレイングを行い、身につける。 電話営業のシナリオ作り →ロールプレイングの実践 →講師アドバイス ・電話営業の基本ステップを踏まえて効果的なシナリオを作り、それを基にロールプレイングを行なう。 お客様との信頼を築きながらお客様に喜ばれる販売力を体得する。

D <オプションメニュー> 応対分析、隣席指導、カウンセリング

狙
い
と
効
果

・応対分析、隣席指導、カウンセリング

売上向上の観点で、個人別の強み弱みを把握し、弱みを克服するためのカウンセリング、隣席指導を行い、確実な営業力強化につなげます

□進め方と内容

STEP 1

応対分析シートの作成

貴社の業務内容・商品を事前にヒアリングし、カスタマイズした売り上げアップのための応対分析シートを作成します

販売力強化応対分析シートイメージ

記入日
氏名

項目	評点	コメント
・お客様データを観察し、お客様ニーズ、状況をイメージしながら電話をしている		
・お客様が聞いてみたいお得そうと感じる用件を当初に伝えている		
・お客様のニーズや状況を答え易い質問を工夫し聞きだしている		
販売の強み	改善点と販売力を上げるためのアドバイス	

STEP 2

応対分析

カスタマイズした売り上げアップのための応対分析シートに基づき、各個人の販売の仕方をチェックし、強み及び改善点と成約を上げるためのアドバイスを記します。
※応対テープをお預かりするか、職場で分析するかはご指示ください。

STEP 3

隣席指導

オペレータの横につき、1対1のマンツーマン指導をします。
研修で学んだ「電話営業活動の基本ステップ」を中心にお客様の興味関心を高めるアプローチ、状況ニーズ把握、魅力的な説明、クロージング、応酬話法等を見て必要に応じて講師がメモに出します。
実際のお客様対応の流れに沿って、ニーズを掴む質問トークやメリットトーク等メモに書いて渡すことにより、その場での成功体験を導きます。

STEP 2

カウンセリング

(30分～45分／人)

・講師とオペレーターとで1対1の面談を行い、隣席指導の結果(実践できたこと、課題として残ること)をフィードバックします。
うまく出来なかったことについてはその場でアドバイスやワンポイントトレーニングを実施し、スキル改善を促します。
また、今後の取り組みについてはコーチング手法を活用し、本人のやる気を引き出し自らスキルアップの取り組みを具体的に考えられるようサポートします。(今後への取り組み計画シートの作成)