

平成21年度マーケティング研修

「営業スキル向上実践セミナー（ステップⅡ）」実施報告

1. 研修期間： 平成21年5月15日（金）
2. 出席者数： 名
3. 研修場所： コープビル 10階 101会議室
4. 講師： (株)マネジメントパートナー
経営教育コンサルタント 甲部 昭人 氏
5. 研修プログラム：
 - (1) 販売を成功させる3つの要因
 - (2) 営業にとっての商品知識とは？
 - (3) 営業にとってのコミュニケーション力とは？
 - (4) コミュニケーションサイクルを円滑に回すために
(聴く⇒まとめる⇒話す)
 - (5) 具体的に作ってみよう
 - (6) ローリプレイングで検証してみる
 - (7) まとめ（アンケート等）
6. 研修状況：
 - (1) ステップⅡはヒヤリング（相手の話を聴く、聴きだす）中心の講座で、その重要さを理論的にわかりやすく解説されました。
 - (2) 営業マンは企業の代表者であり、社内ではお客様の代弁者でもあること、そのためにもお客様の課題を聴きだすことが大切であることを事例を交えて説明されました。
 - (3) 相手から話を聴くためには、まずは警戒心を取り除く事が大切であること。そのためには、まず、目的を明確にすることが重要であること。そして、「話す」が1に対して「聴く」を9にすることを心掛けないといけないことなどがわかりやすく解説されました。
 - (4) また、相手が聞いても教えてくれないのは、相手が悪いのではなく、自分の質問力が不足している。まだ、情報を教えてくれる仲ではないということ。これは、お客様とのコミュニケーションがまだまだ不足していることであることを事例を用いて解説されました。（お客様の姿＝自分の姿）
 - (5) どんな相手なら話しをしたいと思うか、ペアとなり、暗い営業マン、笑顔の営業マンをロールプレイングで実際に体験しました。そのうえで、「理想の営業マン」についてグループ討議が実施されました。
 - (6) 代表者による商談営業をビデオで撮影・再生して、講師から良い点、注意点などのポイントをわかりやすく解説したフォローがありました。

- (7) 代表者からロールプレイングをやってみた感想として、「自分の営業を客観的に見ることができ、気が付かない点、悪い点が手に取るようにわかった。今後の営業に役立てたい」というコメントがあり、観ている受講生にとっても大変参考になり実践的な内容となりました。
- (8) この研修は、ステップⅠに引き続き開催されましたが、続けて受講した人も多く、ステップアップに十分役立つ内容であったと感じました。また、去年、ステップⅠを受講し今年ステップⅡを受講した人もいました。

《研修風景》



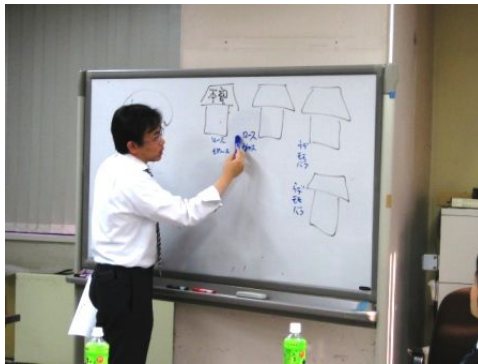
前回のステップⅠに引き続き甲部講師により実施されました



受講生の中にはステップⅠを受講している人も多く、雰囲気も前回より和やかな中でも緊張した面持ちで熱心に講師の話を聴いていました。



早速グループに分かれてのグループ討議です。どのグループも熱心に討議が進められました。



まずは、商談ロールプレイングに入る前に状況説明です。



いよいよビデオ撮影による代表者の商談ロールプレイングの開始です。

バイヤー役の人もその役になりきり熱演がつかまりました。



ロールプレイングを見ながら、良い点、気になる点など熱心にフォローのコメントを作成する他の受講生！



最後に、二人ペアになり、商談の模擬体験をし、より実践的な内容となりました。

バイヤー役など普段とは逆の立場の体験は、貴重体験となりました。

7. アンケート結果（抜粋）

（全体評価）

- ・実際の商談をビデオで説明され大変わかりやすかった
- ・営業の本質が理解できた（他1名）
- ・前回（ステップⅠ）の研修を振り返りながらの内容で中身の濃い研修であった
- ・コミュニケーションの重要性を再認識した
- ・具体的に現場に反映できる内容であった
- ・普段、気がつかないことを気づかされた
- ・商談の仕方を変えようと思った
- ・ステップⅠ・Ⅱを受講して大変勉強になった

（講師への評価）

- ・現場目線で非常にわかりやすかった
- ・事派を行動に移せるヒントをわかりやすく、熱心に指導してもらえた
- ・重要なポイントが的確でわかりやすかった
- ・非常にわかりやすい説明であった（他5名）
- ・話し方がわかりやすく興味を持って聴く事ができた
- ・笑顔で時間の経つのが早かった
- ・言うべき事をはっきりと言って、聴いていて気持ちよかった
- ・講師が昨年受講したときより、業界・組織の勉強をして理解しているのがわかった

（研修会運営について）

- ・運営がスムーズであった
- ・講義中の出入りを制限したほうがよい（他1名）
- ・関西での開催を希望（他2名）
- ・お弁当が美味しかった