

【営業力強化研修】 新規プログラム体験研修のご案内

●こんなお悩みはありませんか？

- ・決められたこと(または指示を受けたこと)はやるが、それ以上のことはやろうとしない。
(あるいは、指示されたことも、満足にできない)
- ・お客様の「要望」の聞きとりがしっかり出来ないため、お客様に満足いただく提案ができない。
- ・提案する機会は多いものの、いつも競合相手に負けてしまう。
- ・問い合わせをいただいても、表面的な対応で終わってしまうので、お客様の“真の要望”にたどりつくことができない。



当社ではこのたび、こうしたお悩みを解決する手段として、JTB独自の
“ホスピタリティメソッド”に基づき、営業職に必要な「意識」と「スキル」を習得できる、
新しい研修プログラムを開発いたしました。

本研修では全8回シリーズの一部を公開します。

若手営業職や営業未経験者の育成にお悩みの方、ぜひご体験ください！

日程：2016年2月17日(水) 定員8名様 費用：無料

※1社様につき2名様までのお申込みとさせていただきます。

※法人様のみのお申込みとさせていただきます。

※同業者様のお申込みはお断りさせていただきます。

時間：16:00～17:30(開場受付：15:45～)

会場：株式会社JTBコーポレートソリューションズ 本社会議室

※品川区大崎1-6-1 TOC大崎ビルディング2階

※JR大崎駅北口改札を出て東口方面、徒歩約2分

講師：株式会社JTBコーポレートソリューションズ コンサルタント 佐藤 昌弘

営業力強化研修 全8回 研修プログラム内容

第1回：営業のやりがいとは？

第2回：営業職の基本行動 その1

(ターゲット選定～アポイント取得方法まで)

第3回：営業職の基本行動 その2

(第一印象の重要性～ヒアリングまで)

第4回：営業職の基本行動 その3

(「情報提供」スキルを学ぶ)

第5回：営業職の基本行動 その4

(仮説設定～お客様情報確認まで)

第6回：営業職の基本行動 その5

(お客様への提案、フレーム～KPIまで)

第7回：営業職の基本行動 その6

(提案後のフォローの仕方～検証方法まで)

第8回 全8回研修の振り返り

※次ページもご覧ください！

体験研修プログラム内容及び研修会場のご案内

プログラム内容(予定)

営業力強化に必要な「ホスピタリティメソッド」とは

お客様との信頼関係を構築し、営業職の成果へとつなげる考え方「ホスピタリティメソッド」についてご紹介。営業職育成につなげるために必要な「スキル」をご説明いたします。

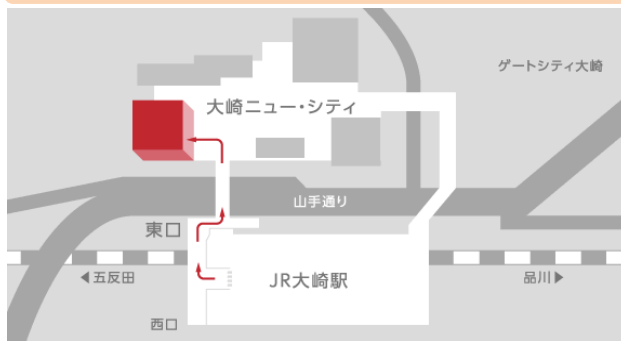
全8回の研修プログラムのご紹介

「第1回 営業のやりがいとは？／これまでの行動の振り返り」～「第2回～第7回 営業職の基本行動」～「第8回 全8回研修の振り返り」まで、実際に実施する研修内容につきまして、一部実践も交えながら、ご体験いただけます。

営業力強化のための、「アクションプラン」のご紹介

全8回の研修の合間に実施する「アクションプラン」について、その内容と活用方法について、ご紹介いたします。

会場地図



JR大崎駅北口改札を出て東口方面へ向かってください。そのまま右斜めの短い階段を上り直進してください。左手にローソンが見えてきます。その建物の2階が会場となります。

参考:お客様と信頼関係を構築するための、JTB独自の「ホスピタリティメソッド」

お客様が感じる価値を6つのレベル/29の要因で「見える化」。長年の経験と30の業界での実証による独自のメソッドです。

お客様が感じるサービス価値

価値のレベル

個別の要因

情緒的要因
お客様が必ずしも期待していないが
感じることで好感を覚える

基本的要因
お客様が当然期待し
提供されないと不満に思う

レベル6

記憶に残る
感動サービス

- 期待超越
- うれしい驚き
- 加重提案
- 先読み

レベル5

お任せできる
安心感

- 個別配慮
- リピーター重視
- 組織力
- コンスタント
- 共感
- 快適さ
- 踏み込み
- 洞察・察知

レベル4

親しみと
機転

- 信頼感
- 仲間意識
- 親密さ
- 臨機応変

レベル3

お客様が
期待する品質

- アフターフォロー
- コスト管理
- 情報提供
- 的確
- 計画的

レベル2

お客様対応
の基礎

- 約束遵守
- 迅速
- 正確
- ヒアリング

レベル1

ビジネス
マナー

- お礼・お詫び
- 笑顔
- 言葉遣い
- 服装・身だしなみ

各回の 実施内容

第6回

第5回

第4回

第3回

第2回

お客様のよる サービス評価

ホスピタリティレベル
の評価

基本レベルの評価

お客様の ありがたい行動

経済的行動

- ・購入額増加
- ・再利用
- ・離反抑制
- ・頻度上昇
- ・派生購入

支援的行動

- ・感謝や賛辞
- ・アドバイス
- ・クチコミ
- ・新規客紹介

基本レベルの評価だけでは
リピーターや
最顧客づくり
にはつながらない...

第1回

- ・営業のやりがいとは？
- ・行動の振り返り

第7回

- ・提案後のフォロー
- ・検証の仕方

第8回

- ・全8回の振り返り
- ・今後やるべきこと

「営業力強化研修」へのお問い合わせやご質問は、下記までご連絡ください。

株式会社JTBコーポレートソリューションズ
ホスピタリティマネジメント事業部

TEL : 03-6420-2307

FAX : 03-6420-2309