

# 顧客の心をつかむ可視化のコツ

## ◆ 研修の概要

**【内 容】** 自社の商品がお客様の何を改善できるかをわかりやすく説明することはできていますか？ポイントだけの説明ではなかなかお客様に納得していただくのは困難です。そこで、お客様の目の前で現状やあるべき姿（提案）を図に書いて見せる「可視化」が効果的です。この研修では、物事の関係を図式化し、整理する手法を身につける事ができます。

**【到達目標】** 可視化をするいくつかのツールを使って、ヒアリング結果を図表にまとめ整理する方法を習得する

**【対象者】** 営業担当者  
最適人数：20名

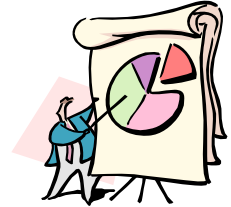
**【コース日程】** 1日間

**【金額】** **講師費用、テキスト費用等**  
ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

## ◆ 候補講師

弊社に登録された講師の中から、御社のご要望にあった数多くの研修実績と好評をいただいた税理士や中小企業診断士などの専門家を講師としてアサインします。

メイン講師 1名



## ◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
1日目	座学 演習	本当に理解してもらうことは難しい	<ul style="list-style-type: none"> <li>“百聞は一見にしかず”を実感するゲームを行う</li> <li>お客様は専門家ではない</li> <li>図示することの効用</li> </ul>
		可視化に使えるツール例	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポストイットで項目を洗い出す</li> <li>ネットワークマップを使って構造化する点は何かを挙げてみよう</li> <li>フィッシュボーン・ダイアグラムを使って課題を解決する</li> <li>鳥瞰図を作成し全体をイメージする(全体の中の位置づけを確認)</li> </ul>
		あなたは書けますか？	お客様宅・事務所などの営業現場をイメージして  <ul style="list-style-type: none"> <li>ネットワーク系営業担当者の例 (基本)インターネット接続と社内LANの構成図 (基本)文章を読んで図示する (応用)あなたが良く取り扱う商品の接続構成図 (応用)お客様の現状と改善提案のラフ案 等</li> </ul>
		図を使って説明してみよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>図を書きながらのソリューション提案を体験しよう</li> <li>講師にヒアリングを行い、その内容から改善提案をする。</li> <li>グループで話し合ったまとめたものを発表する。</li> </ul>

## ◆ その他のメニュー

### ■ホスピタリティ(もてなす心)と顧客ロイヤリティ

身近な例から顧客満足を考え、行動計画を立て実行に移すPDCAサイクルを回すコツを習得する。

### ■マーケティング基礎研修

マーケティングの理論を通して企業経営に必要な市場に対する考え方やアプローチ法を習得する。

### ■管理者のための現場力強化研修

現場力のある企業を例に、現場力向上のための視点や習慣、環境の作り方を自分たちで考え、発表し、そこで得た知識を現場に持ち帰る受講者主体型研修。

### ■現場に眠っている情報資源の活用

社内・部内情報を洗い出し、蓄積された情報をナレッジ(=知恵)化する方法を習得する。