

訪問営業力強化研修



◆ 研修の概要

【内 容】 訪問営業に必要な対応スキルとして、ドアオープントーク、ヒアリング力、質問力、提案力、切返し、クロージングについてロールプレイングを通じて習得します。

【到達目標】 訪問営業においてドアオープン～クロージングに至るまでの対応スキル全般を習得する。

【対象者】 訪問営業担当者 最適人数:10名以下

【コース日程】 2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

過去に訪問営業研修を多数実施し好評を頂いた実績を持つ講師をアサインいたします。研修効果を高めるため、サブ講師がロールプレイング時のお客様役を担当します。

メイン講師 1名/1コース

サブ講師 1名/1コース



◆ カリキュラム例

| 日程 | 形態 | 項目 | 内容 |
|-----|---------------|------------|---|
| 1日目 | 座学 + 演習 | ドアオープン | ・家の外観、庭、玄関の様子などからお客様像を考える ・効果的なドアオープンのトークを考える |
| | | ドアオープンロープレ | ・サブ講師がお客様役となり、ドアが開くところまでのロールプレイングを行う |
| | | 状況を聴く | ・お客様の心をオープンにする ・状況を聴くための質問を考える |
| | | 気持ちを聴く | ・お客様の隠れた不満や妥協、希望を引き出す |
| | | ニーズを聴く | ・具体的なニーズを発言させる質問をする ・質問の種類を知り、使い分ける |
| 2日目 | 座学 + 演習 | 商品提案 | ・お客様の個々のニーズに合った具体的なメリットを説明する |
| | | 切返し | ・お客様の反論に対する効果的な切返しトークを習得する |
| | | クロージング | ・背中を押す一言を考える ・受注が取れなくても、次につながる挨拶をする |
| | | 総合ロープレ | ・より実務に即したお客様対応のトレーニングを行うために、サブ講師がお客様役となり、1人ずつ前に出てロープレを行う ・他の受講者のロープレを見ることで、お客様の気持ちを理解し、お客様が興味を引くトークや、不快に思うトークを理解する ・他の受講者の良い対応を共有することでスキルアップにつなげる ・講師からの講評により自身の改善点を客観的に理解し、スキルアップに繋げる |

◆ 実績

- 2008年1～4月 大手通信事業者様 訪問営業スキルアップ研修
- 2008年7～8月 大手通信事業者様 訪問営業フォローアップ研修
- 2008年9月 大手通信事業者様 訪問営業基礎研修

◆ その他のメニュー

- 訪問営業研修(上級)
訪問営業に必要なスキルの振り返りと、ビデオを利用したロールプレイングと講師フィードバックの繰り返しによりお客様応対力を強化する。
- 顧客の心をつかむ可視化のコツ
お客様の目の前で現状やあるべき姿(提案)を図に書いてみせながら、整理、説明する「可視化」の手法を習得する

◆お問合せ

株式会社ポルテ TEL:03-5651-5422

URL : <http://www.prt.co.jp/>

MAIL : lec@prt.co.jp

研修担当 : 高橋、仲井、関谷