

新コース

2014年8月開講

# 新・営業基礎コース

- 受講対象：  
営業職の新入・若手社員、  
新任営業担当者
- 学習期間：  
3か月（在籍期間6か月）
- 受講料：  
会員 16,200円  
一般 19,440円  
（ともに消費税8%を含みます）
- 教材構成：  
テキスト3冊、添削3回



## 本コースの ねらい

「営業の仕事がよくわからない」、「営業に自信がない」、「顧客とうまく話ができない」、「顧客から断られることへの不安がある」等、これらは、新しく営業になった人からよく聞かれる話です。この

ような不安を解消するためには、営業としての基本スキルをマスターすることが必要であり、基本を習得すれば、様々な課題に対して、自信を持って対応することが可能です。

本コースでは、新人、新任営業担当者からチームリーダークラスの方までを対象に、営業の基本スキルを学んでいただきます。実践で成果につながるよう、具体的に分かりやすく解説をしています。修了後も、現場で仕事がかたくなかったときには、テキストを読み返していただくことで打開策のヒントやアイデアが見つかるはずです。

## 【本コースの特色】

- 営業を初めて学ぶ人を対象とした、具体的かつわかりやすい内容です。
- 3つのステップで、段階を追って、体系的に学べます。
- 机上の空論ではなく、数字の上がるノウハウやヒントが紹介されています。
- 現場ですぐに使えるチェックリスト、ワークシートが掲載されています。
- 各単元にショート事例が入っています。
- 経営企画や技術者・研究者・SE等の人にも活用できる内容になっています。

お申し込み・お問い合わせ

一般社団法人日本経営協会 東京本部

経営開発 G TEL:03-3403-1704 FAX:03-3403-8417

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-11-8

URL: <http://www.noma.or.jp/tsushin/index.html>

 一般社団法人 日本経営協会

[講師]

研修コンサルタント・中小企業診断士  
株式会社ヒロ・マネジメント 代表取締役 田中 浩

# 1

## 営業の基本

### [第1単元のねらい]

**営**業に求められる基本的な知識・スキルを身につけ、すぐに現場で活用することをねらいとしています。まず、「営業の基本を理解するためのショート事例」から、営業の仕事の勘どころを理解します。次に、営業のマナーや自社・顧客・商品(サービス)のことを知る、人間関係をつくる、話し方・聴き方、営業活動での不安を取り除くなどといった内容で、営業について理解を深めていきます。

### CONTENTS

- 第1章 営業の基本を理解するためのショート事例
  - 1-1 新人営業担当者の事例：自動車販売
  - 1-2 事例から読み取れること
- 第2章 営業ほど楽しい仕事はない
  - 2-1 営業の定義
  - 2-2 営業の種類
- 第3章 営業のマナーを身につける
  - 3-1 人間関係をよくするためのマナー
  - 3-2 訪問の基本の流れ
  - 3-3 一段上のマナーを身につける
- 第4章 自社のことを知る
  - 4-1 自社の方向性を知る
  - 4-2 目標の重要性を知る
  - 4-3 チームのことを知る
- 第5章 外部(顧客など)のことを知る
  - 5-1 顧客のことを知る
  - 5-2 外部(業界・競合他社など)のことを知る
  - 5-3 マーケティングの基礎知識
- 第6章 製品(商品)・サービスをj知る
  - 6-1 技術者・研究者も営業を行う時代
  - 6-2 自社製品(商品)・サービスをもっと知る
- 第7章 自分を知ることを知る
  - 7-1 自分の強みと課題を知る
  - 7-2 自分にあった営業スタイルを見つける
- 第8章 顧客との良好な人間関係をつくるためのポイント
  - 8-1 顧客との良好な人間関係とは何か
  - 8-2 顧客との良好な人間関係をつくるための基本姿勢
  - 8-3 紹介営業への展開
- 第9章 顧客の心をつかむ「話し方」
  - 9-1 顧客の心をつかむ話し方
  - 9-2 話し方(プレゼンテーション)の基本はこれだ
  - 9-3 話し方のトレーニング方法
- 第10章 顧客のニーズ・価値観を探る「聴き方」
  - 10-1 ヒアリング能力は営業に最も必要な能力
  - 10-2 質問語法を随所に入れる
  - 10-3 聴く力を磨くためのポイントと演習
- 第11章 営業活動での不安を取り除く
  - 11-1 顧客から断られる恐怖にはこうして対応する
  - 11-2 クレーム・苦情への対処法
  - 11-3 ノルマ未達への対処法

# 2

## 営業プロセス活動

### [第2単元のねらい]

**実**践に即した、アプローチ、情報収集、ニーズの把握、提案活動、クロージング、アフターフォローまでの「営業プロセス活動」を学びます。各段階で押さえておきたいポイントを解説して、理解を深めていただきます。営業担当者として、各段階で何を行うのかを把握することで、自分の営業活動との差が分かり、「今後何をすべきか」という課題がはっきりします。

### CONTENTS

- 第1章 営業プロセスを理解するためのショート事例
  - 1-1 若手営業担当者の事例：食品メーカー
  - 1-2 事例から読み取れること
- 第2章 セールス活動をプロセス(手順)で理解する
  - 2-1 営業プロセス(手順)の全体像
  - 2-2 なぜ営業プロセスで理解するのか
  - 2-3 顧客別の目標と営業プロセス
  - 2-4 営業プロセス別に見た行うべきポイント
  - 2-5 営業プロセスごとに準備すること
- 第3章 営業プロセスを設計する
  - 3-1 営業プロセスを設計する
  - 3-2 顧客の外部・内部のことを知る
- 第4章 アプローチに全力を注ぐ
  - 4-1 「見込客の開拓」で押さえておきたいポイント
  - 4-2 「事前準備」で押さえておきたいポイント
  - 4-3 「初回訪問」で押さえておきたいポイント
  - 4-4 顧客の断りの言葉とその対応策
  - 4-5 顧客の心理過程を知る
  - 4-6 顧客タイプ別攻略法のポイント
- 第5章 現場で情報力(情報収集)を発揮する
  - 5-1 情報力とは何か
- 第6章 顧客ニーズの掘り起こしに想像力を駆使する
  - 6-1 顧客ニーズをつかむ
  - 6-2 想像力を発揮する
  - 6-3 顧客ニーズをつかむためのきっかけづくり
- 第7章 価値のある解決案を提案する
  - 7-1 価値のある提案とは何か
  - 7-2 ワンシート提案書の概要
  - 7-3 成功するプレゼンテーションのポイント
  - 7-4 情勢を変えるひと言
  - 7-5 第1～第4段階までの振り返り
- 第8章 クロージングは回収まで手を抜かない大事な活動である
  - 8-1 クロージングの概要
  - 8-2 クロージングに関する事例研究
  - 8-3 事例から読み取れること
- 第9章 アフターフォローの充実により、次の商談をより良くする
  - 9-1 アフターフォローを充実させる
  - 9-2 集めた情報を次の商談に活かす
  - 9-3 商談の振り返り

# 3

## 数字を上げるための実践的スキル

### [第3単元のねらい]

**組**織のリーダーにも必要な、営業の5つのスキル(能力)を学びます。たとえば、苦手な人が多い「計数管理力」では、自社の決算書や顧客の決算書を「大まかに」読めるようになることを目標としています。それぞれのスキルについて、ポイントを押さえ、平易な内容で分かりやすく説明します。ぜひスキルに磨きをかけていただき、営業の現場で力を発揮してください。

### CONTENTS

- 第1章 営業の基本を理解するためのショート事例
  - 1-1 新任営業担当者の事例：人事コンサルティング
  - 1-2 事例から読み取れること
- 第2章 問題解決力～顧客の役に立つために
  - 2-1 なぜ営業担当者に問題解決力が必要なのか
  - 2-2 問題とは何か
  - 2-3 問題解決力はすべての営業担当者に求められる
  - 2-4 問題解決のプロセス(手順)
  - 2-5 原因分析のポイント
  - 2-6 解決策立案のポイント
  - 2-7 問題解決シートの紹介
- 第3章 計数管理力～数字に強くなるために
  - 3-1 なぜ営業担当者に計数管理力が必要なのか
  - 3-2 計数管理
  - 3-3 貸借対照表
  - 3-4 損益計算書
  - 3-5 キャッシュフロー計算書
  - 3-6 経営分析
  - 3-7 損益分岐点分析
  - 3-8 与信管理のポイント
- 第4章 計画力～仕事に追われないために
  - 4-1 なぜ営業担当者に計画力が必要なのか
  - 4-2 計画とは何か
  - 4-3 営業計画の作り方
  - 4-4 時間管理のポイント
  - 4-5 日報を作成する
- 第5章 企画・創造力～営業をより楽しくするために
  - 5-1 なぜ営業担当者に企画・創造力が必要なのか
  - 5-2 企画・創造力とは何か
  - 5-3 企画は論理的に考える
  - 5-4 発想を磨く方法
  - 5-5 企画書の作り方
- 第6章 自己管理力～常に上を目指してがんばる
  - 6-1 なぜ営業担当者に自己管理力が必要なのか
  - 6-2 自己管理力とは
  - 6-3 モチベーションを維持するためには
  - 6-4 健康管理の意義について
  - 6-5 自己啓発のすすめ
  - 6-6 “ビジョン”を考えよう

