


～顧客との信頼関係を築き、真の課題を打ち明けてもらうために～  
**実践！営業力強化研修**

*BMC* ビジネス心理コンサルティング株式会社  
Business Mind Consulting Co., Ltd.

 研修のポイント

- 目的・内容  
今、営業に携わるビジネスパーソンで、悩みを抱えている方が多くなってきています。真面目に一生懸命、日々勉強もし、スキルアップしているはずなのに、なかなか成績があがらない。むしろ、ココロがどんどん疲弊していき、営業という仕事に誇りを失っている人が少なくありません。スキルテクニックだけではお客様のココロは動かない、ということを確認な理論でお伝えするとともに、明日から簡単にできるマインドの作り方、お客様にファンになっていただける関係性の作り方をお伝えします。営業という仕事に「夢と誇りとやりがい」を持ち、周囲の人を笑顔にして自分自身も業績をあげて幸せになれる、そんな生き方・働き方を応援するプログラムです。
- ビジョン  
自身のファンとなってくれるお客様をドンドン増やし、協力者多き「成幸者」としての生き方を目指す！
- 対象  
営業職、営業部門管理職、お客様サービス担当者・クレーム処理担当者対象
- 標準時間  
1日～4日間

 受講者の声

- 早速、お客様との会話の中で、「1分間の奇跡」、チャレンジしてみました。今まで、沈黙が怖くてどうしても会話を焦ってしまっていたのですが、自分の心に余裕ができました。そして何より、お客様の心の奥にこんな想いが隠されていたのだ、ということに気づくことができ、信頼関係を築くことができました。
- ノルマに追われて、自分がいつの間にか、お客様から見て「敵」になってしまっていることに気が付きました。ほんのちょっとした意識・自分のマインドを変えるだけで、これだけ契約率・リピート率・業績が向上したということに驚いています！
- お客様からの感謝の言葉が増えました！営業の仕事はお客様を幸せにできる、そんな「小さな誇り」を持つことができました。

## ☆研修プログラム（例）

■ 1日研修（10時～18時） ※振り返り研修+1日、もしくは2日研修+振り返り1日が理想的です。

タイトル	内容	詳細
<p>◇ファーストタッチでココロをつかむ心理学</p> <p>10時 ～12時30分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「モチベーション×ココロのエネルギー」を理解する</li> <li>●気が付かないうちに「狩人」になっていませんか？</li> <li>●自分自身を知るための心理学</li> <li>●相手に「矢が刺さらない」声のかけ方</li> </ul>	<p>お客様のココロを動かすエネルギーは何なのか。 自分自身のモチベーションを高めるスイッチは何なのか。 モチベーション×ココロのエネルギーを理解する内容です。</p> <p>商品知識を学び、口説き落とすテクニックを身につけ、「狩りの技術」を高めれば高めるほど、お客様から見ると「敵」に見られてしまう恐れがあるのです。</p> <p>自分のことをどれくらい理解できていますか？ お客様から見た自分自身の姿をイメージできていますか？ 特殊な心理テストにより自分自身を理解し、お客様との信頼関係を築くために必要不可欠な「マインド」を形成します。</p> <p>お客様の心を開くドア・オープナーの言葉。 あらゆる局面で使うことができる「矢が刺さりすぎない」コミュニケーションです。</p>
<p>◇お客様を味方にするための心理学</p> <p>13時30分 ～15時20分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●なぜ、「聴く」ことが大切なのか。なぜ、人は「聴く」ことができないのか。</li> <li>●お客様の心を閉ざす「コミュニケーションの妨げとなるおさまりの12のパターン」</li> <li>●信頼関係を築き、お客様を問題解決に導く「聴き方のステップ」</li> </ul>	<p>聴くことが大切。このことは、どんなビジネスパーソンであっても、知っていることだと思います。しかし、なぜ聴くことが大切なのか、という理由についてはあまり語られません。 「知っている」から「理解できている」にステップアップしていきます。</p> <p>コミュニケーションは常に相手本位。 自分は聴いているつもりではお客様の心をつかむことはできないのです。 聞いているつもりで聴けていない自分に気づくためのセッションです。</p> <p>聴く、というと「言いなりになる」「全てを受け入れる」ことだと誤解される方がいらっしゃいます。 信頼関係を築き問題解決に導く「真の聴き方」を学ぶプログラムです。</p>

タイトル	内容	詳細
<p>◇お客様を「主役」にし、満足度を飛躍的に高める心理学 15時30分 ～16時50分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「参加の原理」を理解する</li>   <li>●お客様を「主役」にするための効果的な「質問」</li>   <li>●お客様の満足度を飛躍的に高めるためのテクニック</li> </ul>	<p>人間には、「自ら決定に関与したものは、主体的に行動したい、肯定したい」という心理があります。 この「参加の原理」を応用し、お客様の満足度を飛躍的に高めるためのプログラムです。</p> <p>知識・経験を身につけると、どうしてもお客様に語りたくなくなってしまいます。 しかし、往々にして語りすぎてしまい、お客様から見ると「狩りの準備」に見られてしまうことがあるのです。 お客様を「主役」にし、最終決定に「参加」させてあげるためのテクニックです。</p> <p>「売りつけられた」 「自分が良いと思って、最終的に選んだ」 は決定的な違いがあります。 その影響は、契約の後、お客様の満足度に大きく作用します。 お客様の満足度を高め、ファンになっていただくためのテクニックです。</p>
<p>◇営業の心に「誇りとやりがい」を取り戻すために 17時 ～18時</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「自己一致」営業にとって、最も大切なこと</li> <li>●仕事に「誇りをもつ」ということ</li> </ul>	<p>今、営業に携わるビジネスパーソンの中で、誇りを失っている人が増えています。 ノルマに追われ、数字に囚われ、いつしか、「何のために働いているのか」が見えなくなってしまうのです。 「お客様を無理矢理説得して、押し付ける仕事。嫌われる仕事。誇りなんか持てない」 仕事に誇りを持つ、ということはどういうことか。</p> <p>営業にとって最も大切なマインドをお伝えします。</p>