

MOKI コンサルタント (株) 提供資料

プログラム名：感情労働営業習得研修	
コース日程	半年コース（半日研修を月2回のペースで合計12回実施します）
対象者	入社2年以上で苦手顧客で悩んでいる人、顧客の受けは良いが業績達成が不十分な人、営業成績に波がある人、対人関係で悩んでいる人
目的	自分と顧客の感情管理を行ない、うまい“演技”を行なうことで、顧客との良好な商談の場を形成し、長期的な信頼関係を構築しながらコンスタントに業績達成を上げられるようにする
到達目標	①自分と他者の気質の違いを理解し、相性の悪さを克服する ②心理学的なアプローチを使った商談ができるようになる ③適切な感情管理により、Win-Win の関係を構築できるようになる
プログラムの特徴	「知る」、「理解する」、「試す」、「振り返る」のサイクルで、知識とスキルの定着を図っています。 身近な題材や演習を取り入れ、ケースメソッド教授法により多種多様な場面に対応できるようにします。 半日研修を定期的に行い、習ったことを次回までに実践しながら、自己の習得度合いを確認していきます
内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客の気質を見抜く <ul style="list-style-type: none"> ・気質からくる態度・行動を分析する ・顧客の心地よい場を演出する 2. 印象を変える <ul style="list-style-type: none"> ・見た目の効果 ・顧客に合わせた演出 3. 雰囲気を変える <ul style="list-style-type: none"> ・共感的な質問 ・顧客のタイプに合わせた話し方 4. 我慢する <ul style="list-style-type: none"> ・顧客に話させる工夫 ・顧客の演技を見抜く 5. 顧客に興味を持つ <ul style="list-style-type: none"> ・顧客の行動パターンを知る ・苦手な顧客を克服する 6. 長期的な信頼関係構築 <ul style="list-style-type: none"> ・顧客の期待以上を目指す ・パートナーという意識
備考	<ul style="list-style-type: none"> ・事前聞き取りで受講者の問題点を明確にし、研修に反映します。 ・研修後のフォローアップで知識の振り返りを促します。 ・御社の要望に応じて、内容のカスタマイズを行います。 ・御社の実情に即したケースを作成します。