

## MOKI コンサルタント (株) 提供資料

<b>プログラム名：感情労働営業短期集中研修</b>	
<b>コース日程</b>	3日コース
<b>対象者</b>	入社2年以上で苦手顧客で悩んでいる人、人間関係は良いが今一つ成果に繋がらない人、営業成績に波がある人、伸び悩みを感じている人
<b>目的</b>	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
<b>到達目標</b>	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
<b>プログラムの特徴</b>	「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、多種多様な場面に対応できるようにします。 他者から学ぶと共に、相互の競争心と支援の気持ちを醸成することを利用していきます。 御社の実情を反映したシミュレーション演習を取り入れます。
<b>内容</b>	第一日目：営業を科学する <ul style="list-style-type: none"> <li>・購買プロセスと顧客心理</li> <li>・営業場面における心理学的要素</li> <li>・感情がもたらす効果</li> </ul> 第二日目：相手のタイプに合わせた営業活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>・性格分析法・・・相手を見抜く</li> <li>・感情管理法・・・苦手な相手を克服する</li> <li>・顧客情報の取り方と使い方</li> </ul> 第三日目：顧客攻略を考える <ul style="list-style-type: none"> <li>・攻略計画の作成法</li> <li>・シナリオの作成と事前準備</li> <li>・ローテーションロールプレイによる実践的演習</li> </ul>
<b>備考</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・研修後のフォローアップで知識の振り返りを促します。</li> <li>・御社の要望に応じて、内容のカスタマイズを行います。</li> </ul>