



電話によるセールス勧奨 アプローチからクロージング



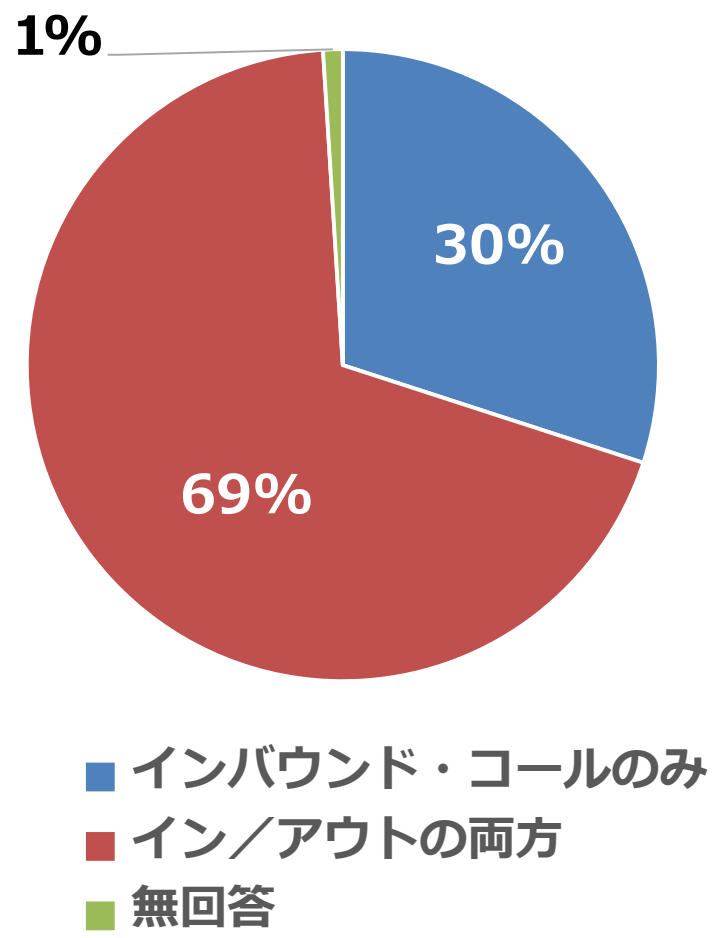
<研修のポイント>

- ・ アウトバウンド・セールスの理解
- ・ セールス勧奨のトークフロー

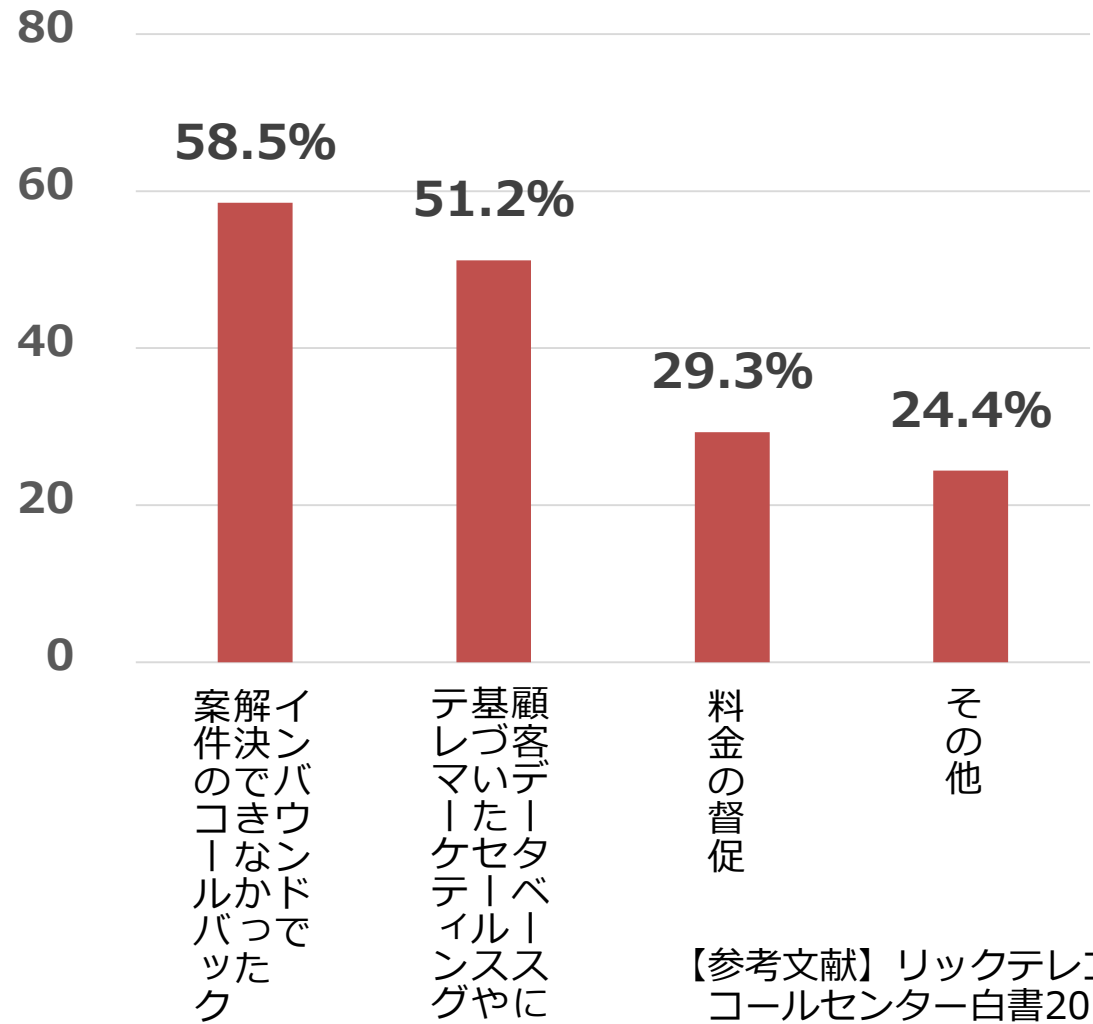


■ アウトバウンド・セールスの理解

受発信業務の割合



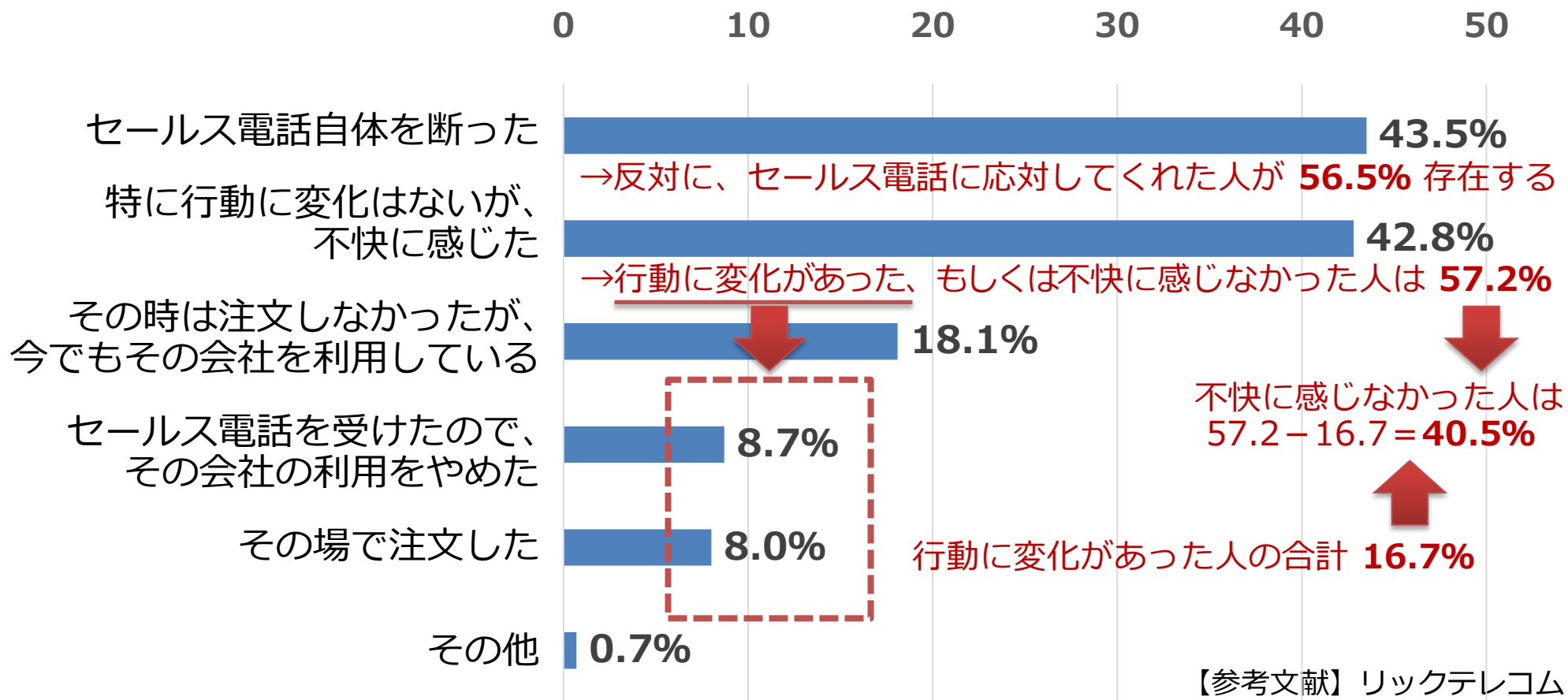
アウトバウンドコールの内訳



【参考文献】リックテレコム
コールセンター白書2016

■ アウトバウンド・セールスの理解

セールス電話を受けた経験が「ある」と答えた回答者が、思ったこと、行動したこと（複数回答あり）



【参考文献】リックテレコム
コールセンター白書2016

応対者とお客様の「想い」のギャップ

場面	応対者の想い	GAP	お客様の想い
電話がつながった時	やった、電話に出てくれた！	↔	出てしまった・忙しいのに・タイミング悪いなあ…
商品の説明をしている時	きちんと情報が伝えられた	↔	一方的に話された
クロージングをかける時	お役に立てるように！ ご安心ください	↔	買ってくださいと聞こえる・ 安心できないから言うのか？
成約した時	双方合意の上で成約した	↔	しつこいから根負けした・ 売りつけられた
電話を切った後	クレームの電話がかかって こないから大丈夫	↔	不満がこみ上げてくる…