

営業基礎研修

-営業の基本と商談の流れを構造的に理解する-

株式会社●●●●●

[研修日] _____年____月____日

[氏名] _____

【研修全体の流れ】

次の流れで研修を進めていきます

- ① **営業の心構え**
営業パーソンとしての心構えを確認します
- ② **営業活動の一連の流れ**
営業活動の全体像を理解します
- ③ **事前準備**
身だしなみ・マナー・アポイントメント
まど訪問前の準備について理解します

- ④ **商談の構造**
商談の構造と仕組みを学びます

- ⑤ **商談の流れ**
アイスブレイク・ヒアリング
提案・クロージングを学びます

- ⑥ **営業実践トレーニング**
研修で培ったスキルを実践します

各パート毎に実践的なワークをご用意しています。主体的に取り組みましょう

【1.営業の心構え】

1.1 営業についての基礎理解

営業に関する基本事項について確認していきます

営業とは何か

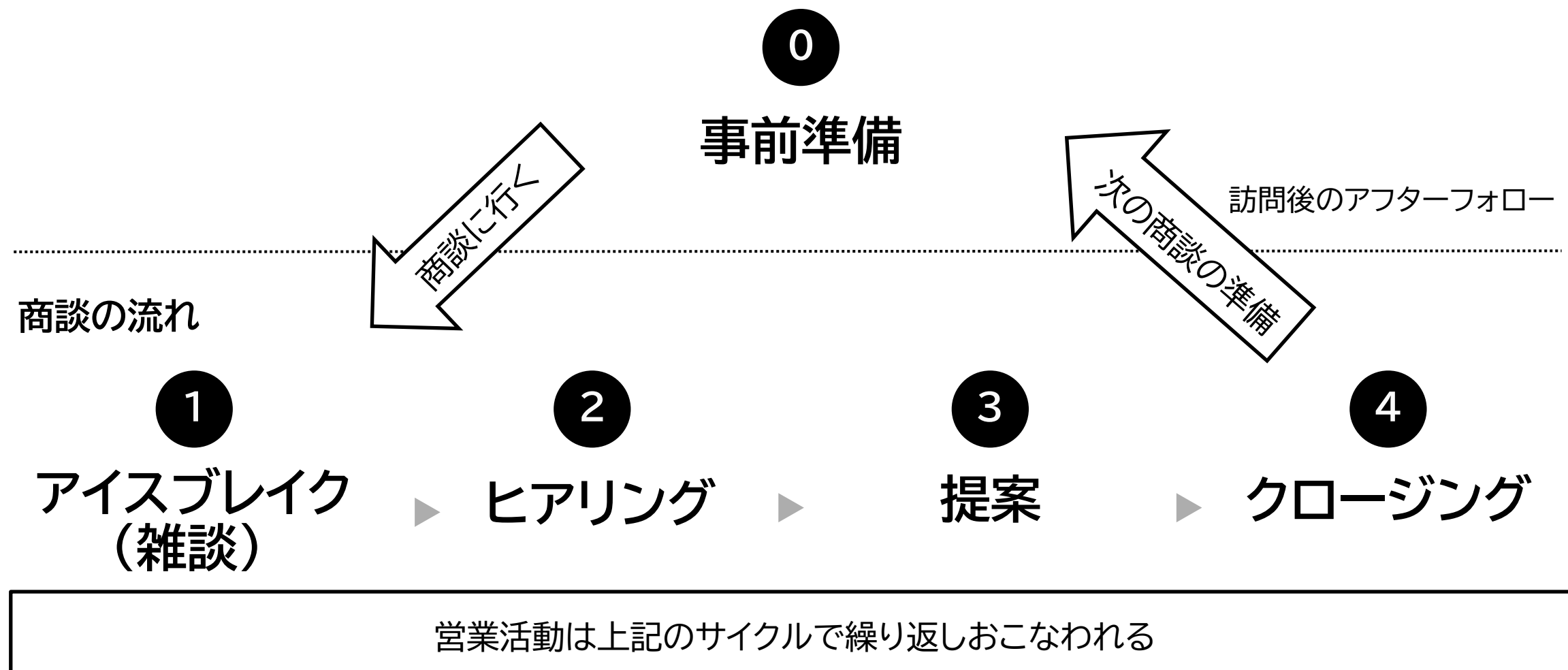
- ・営業とは、自社の商品やサービスを個人や企業に売る仕事のことで
- ・商品やサービスを「必要としている人」「欲しいと思っている人」を見つけて、「購買行動を促す」仕事ともいえます。押し売りとは違う点を理解しておきましょう
- ・例えば、あなたが提供する商品やサービスを欲しいと考えているお客様がいたとします
商品の良さは理解しているものの、なかなか購入の決断ができないということはよくあります
欲しいと思うことと、買うために行動を起こすことにはギャップがあるという事です

そのギャップを埋めるために「**お客さまの背中を押し購買を促すこと**」が営業の仕事といえます

【2.営業活動の一連の流れ】

2.1 営業活動の流れを理解する

基本的な営業活動の流れを確認していきます



【3.事前準備】

3.1 身だしなみを整える

身だしなみは「相手に敬意を示すマナー」であり 営業における非言語コミュニケーションの最初の一步です

- ・「今は個性の時代だから好きな洋服を着ればいい」という話が上がる場合があります
事実として徐々にラフな格好での営業も増えてきています
- ・しかし、身だしなみは、多くの場合 TPO(Time、Place、Occasion)によって考えられています
個性を発揮していいということと、スーツを着る必要はないということは意味合いが違います
- ・オシャレと身だしなみの違いについてあなたの考えを記入し、グループで共有しましょう

※1

【3.事前準備】

印象貢献

- ・自分自身の言動や振る舞いを通じて、相手にポジティブな印象を与え、組織やチーム全体の評価や信頼を高める行動のことを指します。「自分が相手の中に残す印象」が、個人を超えて組織の価値に貢献するという考え方です。ビジネスは「人 対 人」で成り立っているため顧客や取引先に対して身だしなみやマナーで好印象を残すことが、信用や信頼、契約やリピートに繋がります

マナーチェック

()の中を埋めながら マナーの基本を押さえておきましょう

- ・スーツ(ジャケット)の下に着るシャツの色は一般的に()色が好ましい
- ・訪問先でコートを脱ぐのは()のタイミングだ
- ・明るく元気よく気持ちの良い()ができているか
- ・名刺は相手よりも()い位置で刺しだすのが適切
- ・相手の話を遮らず、適切な()を打てているか、話を()しながら聞いているか

※2

【4.商談の構造】

4.1 商談の構造と仕組みを確認する

・基本的に商談は以下の4つのフローで構成されています



40分の商談の場があると想定して、あなたであれば各フローにどれくらい時間を使いますか？

個人で自由に考え記入しましょう

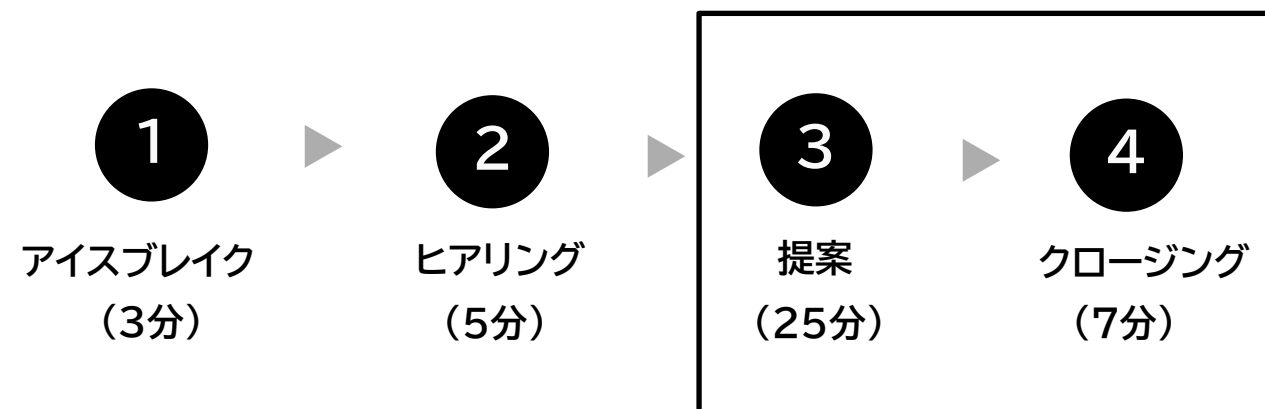
アイスブレイク()分 ヒアリング()分 提案()分 クロージング()分

【4.商談の構造】

4.2 商談の時間の使いかたを理解する

- ・前述の通り商談は主に4つのフローで成り立っていますが、商談の目的によって各フローにかかる時間の使い方は大きく変わってきます
- ・例えば、新規の会社への商談の場合、相手の担当者のことや、会社の課題が明確になっていないまま提案やクロージングに時間を多く使っても相手が商品を買ってくれることは少なくなります
- ・「信頼関係の構築」ができていない中、すぐに本題に入ると相手が警戒心を持ってしまうからです

(例) 新規の会社への商談 40分



相手の担当者の価値観や
会社の課題が不明確なまま
提案をおこなっている
アイスブレイク・ヒアリングが弱い
成約に繋がるケースは少ない

【5.商談の流れ】

5.1 アイスブレイク(雑談力)について理解する

- ・アイスブレイクは本格的な商談が始まる前の助走段階です
商談が上手くいかない理由の多くは、ヒアリング不足や提案力不足と誤解されがちですが
多くの場合、アイスブレイクでお客様との心理的な距離を縮められていないケースが大半です
- ・お客様は信頼できる営業担当に心を開き、会社の現状や問題を語ってくれると認識しましょう

あなたが使っているアイスブレイクのテーマや 雑談からお客様と関係性を作る工夫について記入しましょう

--

グループで共有し、良いと思ったことはメモしておきます

--

【回答例】

オシャレと身だしなみの違いについて ※1

- ・目的の違い:オシャレは自分のためにおこなう、身だしなみは相手のために整える
- ・求められる場面の違い:オシャレはプライベート中心、身だしなみはビジネス中心

マナーチェック ※2

- ・スーツ(ジャケット)の下に着るシャツの色は一般的に(白)色が好ましい
- ・訪問先でコートを脱ぐのは(会社に入る前)のタイミングだ
- ・明るく元気よく気持ちの良い(挨拶)ができているか
- ・名刺は相手よりも(低)い位置で刺しだすのが適切
- ・相手の話を遮らず、適切な(相槌)を打っているか、話を(メモ)しながら聞いているか

訪問先の会社情報を確認する ※3

- ・調べる方法:会社のホームページ、プレスリリース情報、SNSやブログの発信内容
新卒や中途採用サイトでの情報、業界ニュース など
- ・調べる内容:事業内容・従業員数・設立年 → 会社の規模間をや歴史を知ることができる
経営情報(IR)・売上・利益など → 会社の成長ステージに合わせた提案ができる
製品やサービス情報 → 相手の商品価値を高める(足りない部分を補う)提案ができる

【回答例】

あなたが話（質問）をする際に大切だと思うこと ※4

- ・学ぶ(教えてもらうという)姿勢を持つ ・的を絞った短く 相手の答えやすい質問を意識する
- ・「なぜ」知りたいのか目的を伝える（目的を共有すると相手はそれに答えたいという心理が働く） など

あなたがお客様の話を聞く(傾聴する)際に大切だと思うこと ※5

- ・相槌や表情や視線、メモを取るなど 話に興味を持っているという姿勢を見せる
- ・リアクションは大きく(非言語コミュニケーション) ・相手の話を遮らない ・質問は最後におこなう など

必ず聞くべき内容 ※6

- ・「今」どんな体制・やり方で業務が回っているのか ・直近で取り組んでいる課題や問題があるか
- ・会社の体制や意思決定フローはどうなっているか(決裁者を知りたい) ・過去の取り組みとその結果 など

可能であれば聞いておきたい内容 ※7

- ・課題や問題のうち、特に現場で手がかかっているのはどの部分か ・競合他社の検討状況はどうか
- ・数値目標はあるか（数値が分かると提案時にインパクトを残しやすくなる。例 ）30%削減できる など） など

営業基礎研修

-営業の基本と商談の流れを構造的に理解する-

株式会社●●●●●

[所在地] 〒●●●-●●●●

[メールアドレス] ●●●@●●●●●

[ウェブサイト]www.●●●●

[担当者] ●● ●●