



# コンサルティングセールス研修



## 目的

パーソナルな接客を通してお客様と信頼関係を築き、固定客作りにつなげ、またお客様から情報を得て、次のMD戦略につなげるスキルを身につけます。

## 対象者

販売スタッフ、店長、トレーナー

## 特徴

- ・流通・小売業マネージャー・SV経験の講師による現場課題を踏まえた実践的なプログラム
- ・実際に扱っている商品を題材にしたロールプレイングを行い、体感的に習得します
- ・朝礼などちょっとした時間に行なえるトレーニングが満載

## カリキュラム例

2日間バージョンの一例※2時間のシリーズでも対応いたします。  
【ご要望により店頭でのOJTも実施いたします】

時間	内 容	時間	内 容
10:00	<u>1. コンサルティングセールスの重要性</u> ・コンサルティングセールスとは ・コンサルティングセールスの目的  <u>2. 購買心理の8段階</u>  <u>3. お出迎え</u> ・お客様のための快適な空間作り ・気持ちを伝える挨拶のポイント  <u>4. お客様観察と心理のキャッチ</u> ・観察の項目 ・観察のタイミング  <u>5. アプローチ</u> ・アプローチのタイミング ・アプローチのバリエーション	10:00	<u>1. プレゼンテーションとニーズ確認</u> ・ニーズ確認のための質問のしかた ・プレゼンテーションの進め方  <u>2. 共感的な会話を鍛える</u>  <u>3. クロージング話法</u> ・ニーズを踏まえた提案 ・ネガティブ意見への対応法  <u>4. 心に残るお見送り</u>  <u>5. ロールプレイング実施</u> ・ロールプレイングとは ・注意点とポイント ・実施 ・振り返り
17:00		17:00	