

## 目的と狙い

- 顧客接点の強化によってリピートや業務拡大を目指すことを狙いとしています。
- 顧客満足の目的の理解、信頼関係を築くコミュニケーション、交渉・提案など営業パーソンの必要な顧客対応力を段階的に習得します。
- 顧客対応力を鍛えることで、御社の提供価値をさらに高めることができると同時に、働く人自身の働きやすさにもつながるWINWINの状態を目指します。

## 特徴

- ② 交渉・商談を効果的にするための最初のステップである信頼関係構築から商談まで、顧客対応力について総合的に学んで頂けるカリキュラムです。
- ② 理論と、ケーススタディなど実例を用いた実践的な内容ですので、受講後直ぐに活用して頂けます。

## 研修カリキュラム 研修の標準時間：午前2時間 午後3時間

	タイトル	詳細
10:00-11:00	顧客対応力の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客対応力とは</li> <li>・ 顧客満足と顧客対応力の関係性</li> <li>・ 上位目的、戦略目的、手段の一貫性</li> </ul>
11:00-12:00	顧客対応力の基礎編	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応で信頼の土台を作る</li> <li>・ 印象の重要性和態度</li> <li>・ 信頼を高める言葉遣いと会話構成</li> <li>・ 顧客心理に基づいた注意すべき言葉遣い</li> </ul>
13:00-14:30	顧客対応力のスキルアップ編	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ニーズ把握とは</li> <li>・ 3つのきく力</li> <li>・ 事実と意見を整理する</li> <li>・ ロジカルシンキングとラテラルシンキング</li> <li>・ 納得を高める説明</li> </ul>
14:30-16:20	顧客との関係性を深める交渉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協調型交渉術</li> <li>・ 商談・交渉のスキルを高める2つのポイント</li> <li>・ ケーススタディによる交渉演習</li> </ul>
16:20-	質疑応答	

## 研修実績

JA、大手旅行代理店、大手不動産系列管理会社、地方銀行主催セミナー、土業セミナー、商工会議所主催セミナーほか

お問い合わせ先

ジャイロ総合コンサルティング株式会社

セミナー & 研修.net  ジャイロ総合コンサルティング

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町3-43-2  
TEL: 03-3808-2241 FAX: 03-3808-2243  
MAIL: consult@Jairo.co.jp

<https://jairo.co.jp> <https://semi-ken.net>