感情
マネジメント
シリーズ

感情マネジメントとロジックでセールスを変える！

エンゲージング・セールス

～お客さまと感情的な結びつきを強化する～

参加対象:
営業マン

所要時間:
・1.5日～2日

営業の目的とエンゲージング・セールス

営業の目的は「お客さまの問題解決を通した満足の提供」であり、営業の仕事は「お客さまが納得してサービスや製品を買うお手伝いをすること」です。納得とは理性だけでなく、気持ちあるいは感情的にも満足した状態です。
営業の段階を理解し、適切なスキルを使うことは必要ですが、スキルだけに頼ってしまうとお客さまと対決する状態になってしまい、良好な関係を構築しながら商談を進めていくことが困難になってしまいます。エンゲージング・セールスでは、商談の段階で移り変わる感情の変化を理解し、感情面の適切な対応を行うことを可能にします。

営業プロセスのステージ

6 **アフターフォロー**:関係の強化
5 **クロージング**:背中の後押し
4 **不安の解決**:情報不足や欠点指摘への対処
3 **提案**:複数案の提示・メリット、デメリットの整理
2 **ニーズ確認**:4段階でのニーズ確認
1 **関係作り**:親近感と期待の醸成

営業プロセスの全ての段階でお客さまの感情は揺れ動く。
関係作りの段階でお客さまの不安な感情を理解して取り除く。という単純なものではなく、全ての段階で刻々と変化する環境に対応すると同様に、お客さまの感情の変化を理解し、適切に対応することができるようになれば、お客さまに満足を提供することが可能になる。

4つの感情能力

読み取り力	対応しているお客さまが抱いている感情を察する力
理解力	何が原因でそのような感情を抱いたかを理解し、その感情がどのような行動に結びつくかを予測する力
選択力	商談の目的と照らし合わせ、全体最適の視点でどのような対応が望ましいかを考え、選ぶ力
切り替え力	選択した行動にふさわしい感情を自ら作り出す力

営業プロセス全ての段階で4つの力を使うことで、効果的な商談を行うことが可能になる。

チーム営業の考え方

個人の力＜チームの力

個人の営業スキル向上を行っても、組織全体への業績の貢献はあまり大きくありません。
このプログラムは、個人のスキルアップを行いながらチーム全体の組織力を向上させるプログラムを組み込んでいます。

＜チーム力を高める3つの力＞

日本人力
・自然体になる
・力みがなくなり本音で話す

和する力
・お互いをよく知り、お互いを認め合い礼を尽くす姿勢

“快”の力
・身体の“快”
・思考の“快”

プログラム進行例

ケース1
・既に営業スキル研修を実施済の場合

＊1.5日コース

時間	モジュール	説明
AM	オープニング	アイスブレイク、研修の目的
	エモーションセールスとは	ロジックと感情を効果的に活用するエモーションセールスの目的とプロセス、重要性を整理します。
	営業スキルの確認	受講生に学んだスキルを説明いただき、現場での活用状況を確認する
	感情能力を高める①	「読み取り力」「理解力」を高める演習を行う
PM	感情能力を高める②	「選択力」「切り替え力」を高める演習を行う
	総合ロールプレイ①	営業スキルに感情能力を組み込んだケースでロールプレイを繰り返す
	まとめ	1日の気づきを確認します。

時間	モジュール	説明
AM	1日目の振り返り	
	総合ロールプレイ②	1日目のロールプレイの振り返りを踏まえて、レベルアップしたケースでロールプレイを繰り返す
	チーム営業 （3つの力）	営業は個人の力より営業組織（チームの力） メンバーの強み、弱みを知り、和する力でチーム力を上げる
	まとめ	研修のまとめ

ケース2
・営業スキル研修も同時に実施する場合

＊2日コース

時間	モジュール	説明
AM	オープニング	アイスブレイク、研修の目的
	エモーションセールスとは	ロジックと感情を効果的に活用するエモーションセールスの目的とプロセス、重要性を整理します。
	営業スキル	営業プロセスの各段階ごとのスキル練習を行う
PM	感情能力を高める①	「読み取り力」「理解力」を高める演習を行う
	感情能力を高める②	「選択力」「切り替え力」を高める演習を行う
	まとめ	1日の気づきを確認します。

時間	モジュール	説明
AM	1日目の振り返り	
	総合ロールプレイi①	営業スキルに感情能力を組み込んだケースでロールプレイを繰り返す
PM	チーム営業 （3つの力）	営業は個人の力より営業組織（チームの力） メンバーの強み、弱みを知り、和する力でチーム力を上げる
	総合ロールプレイ②	1日目のロールプレイの振り返りを踏まえて、レベルアップしたケースでロールプレイを繰り返す
	まとめ	研修のまとめ