

お客様の潜在的なニーズを捉えるための 「ヒアリング力」強化研修

～「それが言いたかった！」を引き出すための仮説思考と質問技術～

- 日 時 2021 年 6 月 8 日 (火) 10 : 00 ~ 17 : 00
- 会 場 名古屋中小企業投資育成(株) 研修室
- 講 師 (株)日本コンサルタントグループ 経営コンサルタント 小松茂樹 氏
- 対 象 者 営業部門の若手社員・中堅社員およびお客様のニーズを把握する力を養いたい方
- 持 ち 物 自社の会社案内、名刺、筆記用具
- 受 講 料

	投資先企業	投資先以外
1名	11,000円	22,000円

 消費税込み(昼食代を含みません)

● 研修のねらい

商品やサービスが飽和した現代市場で「何かを売る」というのは、決して容易とは言えない行為です。お客様のニーズが細分化し、価値観が多様化し、競争が激しくなった現代では、「売る」ためのプロセスはより複雑になっています。現代の営業職には、お客様を深く理解するための、より高度な「ヒアリング力(聞く力)」が求められます。

本研修では、顧客の潜在的なニーズを把握するためのスキルを習得します。ヒアリングすべき項目を抽出し、それらを質問するときの話し言葉にまで落とし込み、実践ですぐに使える話法を学びます。

● カリキュラム

※カリキュラムは一部変更させていただく場合がございます。ご了承くださいませようお願いいたします。

□ オリエンテーション

1. ヒアリングの基本 【講義】

- (1) 聞く力(傾聴・観察・質問)の必要性
- (2) お客様が求めているもの ～ニーズ理解
- (3) 目指すべきヒアリングのゴールは解決策の「協創」
- (4) 基本ステップとポイント

2. ヒアリング技法 (1)準備

【講義、個人ワーク】

- (1) 準備が成功のカギ
- (2) ヒアリングを充実させる仮説設定・検証
- (3) 質問項目の設計
(種類、型・形式、構成・順序、対象別)
- (4) 質問話法化

3. ヒアリング技法 (2)実施

【講義、個人ワーク、ペアワーク】

- (1) ホンネを引き出す雰囲気作り・関係作りのポイント
- (2) 効果的な質問の仕方

4. スキル統合演習

【個人ワーク、グループワーク】

- (1) ケーススタディ「質問項目の設計」
- (2) 商談シナリオ作成

□ まとめ

講 師 紹 介

株式会社日本コンサルタントグループ 経営コンサルタント コマツ シゲキ
小松 茂樹 氏

1978年生まれ。東京外国語大学卒業。
人材派遣会社にて営業職・営業企画、卸売会社にて総務・人事・情報システム・マーケティング・販促企画・経営企画などを経て現職。営業力強化・業務改善・生産性向上・ビジネススキル向上など幅広い範囲で、業績向上や人材育成の支援を行っている。理論的な背景と情熱的な語り口を交えた講演スタイルに定評があり、セミナーや研修で高い支持を得ている。信条は「人と組織の成長と成功を支援する」

●定 員 18 名（申し込み先着順・定員に達し次第締め切らせていただきます）

●申込締切日 2021 年 5 月 18 日（火）

●お申し込み・キャンセルについて

- ①下記の「受講申込書」に必要事項をご記入の上、FAXにてご送付下さい。
- ②申し込み受付後、「受講証」と「請求書」をお送りしますので銀行振込にてお支払下さい。なお、開催日の1週間前になっても受講証が届かない場合は、お手数ですが下記お問い合わせ先までご連絡下さい。
- ③申込締切日前でも定員を超える申込みがあった場合には、お断りさせていただくことがあります。
- ④申し込み人数が5名以下の場合、やむを得ず開催を中止させていただくことがあります。
- ⑤受講の取消しをされる場合は、開催日の前日より数えて3営業日前（土日・祝日、年末年始を除く）の午後5時までにご連絡下さい。それ以降のキャンセルに関しては受講料をご返金できませんので、ご了承下さい。

お申し込み・お問い合わせ先

株式会社投資育成総合研究所 M&T研修会事務局（担当）原、加藤
〒450-0003 名古屋市中村区名駅南一丁目16番30号 東海ビル7階（名古屋中小企業投資育成㈱内）
TEL：052-581-9545 FAX：052-583-8501 E-mail：mandt@sbic-cj.co.jp

必要事項をご記入の上、切りとらずA4のままFAXにてご送付下さい。

株式会社投資育成総合研究所 M&T研修会事務局 宛

FAX 052-583-8501

受講申込書	お客様の潜在的なニーズを捉えるための 「ヒアリング力」強化研修		2021 年 6 / 8	研修番号 12
貴社名				
住所	〒 -			
連絡担当者	氏名	所属名／役職名	Eメールアドレス（任意） <small>研修会ご案内のための登録が不要の場合は、□に✓をご記入ください。 □ 研修会案内登録を希望しない</small>	
	TEL	-	FAX	-
受講者	所属名／役職名		氏名（フリガナ）	

※ 申込書にご記入いただきました個人情報は、研修参加者名簿として研修の運営及び講師の参考資料として使用するほか、関連するアフターサービス、セミナー案内に関する情報のお知らせのために利用致しますが、他の目的には利用致しません。