A spiral-bound notebook with a brown cover and a light beige page. The spiral binding is on the left side. The title is centered in a white rectangular box with a thin black border.

# 営業マンの 3つのスキルUP 講座

有限会社エー・エム・アイ

## 0. スキルUPと言う前に①

### 1. 社会人としての基本マナーとエチケット

★場を清め、時を守り、礼をつくす

★お役立ち精神

・・お客様からの目線で行動を考える

★PDCAサイクル

・・計画と中間報告

★明元素言葉

★自己説得、他者説得

・・自分の趣味に偏らない



めい げん そ  
**明 元 素**  
 現状打破言葉

充実している	頑張ります	簡単だ
おもしろい	できる	すてきだ
楽だ	やれる	金がある
おいしい	まだ若い	きれいだ
努力します	利口だ	幸せだ
やってみよう	楽しい	元氣だ
素晴らしい	試みる	イケル
可能だ	美しい	うれしい

ありがとうは

成功を勝ちとる。プラスの言葉エネルギー



あん びょう たん  
**暗 病 反**  
 現状維持言葉

忙しい	疲れた	難しい
つまらない	できない	いやだ
困難だ	ダメだ	金がない
まずい	もう年だ	きたない
どうしよう	バカだ	不幸だ
やりたくない	おもしろくない	困った
マイッタ	苦しい	つらい
失敗した	わからない	大変だ

## 0. スキルUPと言う前に②

---

### 2. 若者としての特権を活かせ

★2世代上の人から学ぶ

★2世代下の人を育てる

★チャレンジ精神

・・・バカと呼ばれるまでやれ！

★7人の友人

・・・異業種に

## 0. スキルUPと言う前に③

---

### 3. 温故知新

★「四つの般若」

・・布施、愛語、利行、同事

★「素直・プラス発想・勉強好き」

★「時流適応・力相応・一番主義」

・・つねに10年先を読む

★「動中の工夫、静中に勝ること幾百千億万倍」

・・イメージを信じて即行動！

## 1. リレーション構築スキル①

---

### 1. 「人」x「モノ」x「人」が基本

★「モノ」＝「商品」＝「自分」

・・惚れるもの3つ(会社、商品、職業)

★「挨拶」

・・苦手な相手こそ心をオープンにして迫る

★「調査」

・・聞く(そば耳を立てる)

・・聴く(共通の話題で)

・・訊く(呼び水で迫る)

## 1. リレーション構築スキル②

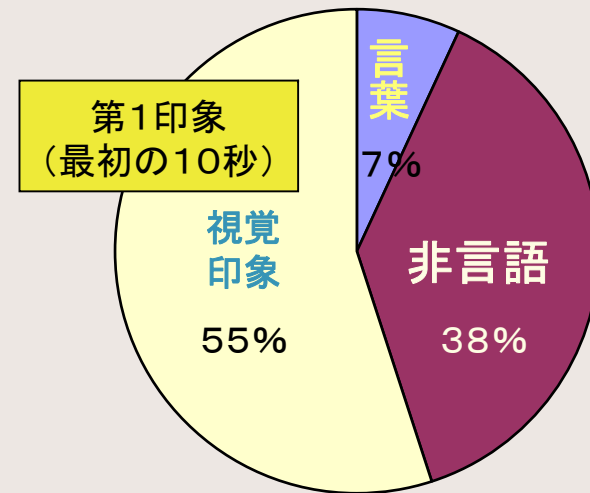
### 2. 「人は第一印象で9割決める」

#### ★「つきの神さま」

- ..笑顔、笑声
- ..身だしなみ
- ..ハツラツとしたオーラ
- ..ハキハキ
- ..オーム返し

(受容⇒黄金律⇒暗示提案)

#### ★「華」=「高級感」+「意外性」



【メラビアンの法則】

## 1. リレーション構築スキル③

### 3. 「売上」＝「商品」×「時間」×「回数」

★商品・・・一番商品（自分の言葉）

★時間・・・リレーションづくり（Spin、Fabe）

★回数・・・3回安定・10回固定の原則

（新規開拓は平均5.5回で決まる）



次のアポを必ずとる・・・2ndコールが決め手

★3まめ・・・口：電話、手：メール、足：訪問

⇒最後は「熱意」（コンタクト数）



## 1. リレーション構築スキル④

---

### 4. コツコツ、ジワジワ、イキイキ、タンタン

★コツコツ・着実・前向き・具体的

(PDCAサイクルを回す)

★ジワジワ・ある一定数

(相手を見殺した一気呵成はダメ！)

★イキイキ・おれは天才！

(それは束の間の開眼！)

★タンタン・続けられる事こそ「才能」

(謙虚にスパイラルUP！)

## 1. リレーション構築スキル⑤

---

### 5. 3つの感度を磨く

★時期感・・・相手のゴールを聞く

★シナリオ感・・・ゴールまでの道筋

★ボリューム感・・・ゴールでの果実

## 2. ヒアリング・スキル①

---

### 1. SPIN法・・・上手な調査法

★Situation(状況を聞く)

★Problem(困っていることを確認する)

★Implication(シーンを示唆する)

★Need-payoff(支払条件を確認する)

## 2. ヒアリング・スキル②

---

### 2. FABE法・商品説明の基本

★Feature(製品仕様)

★Advantage(利点)

★Benefit(経済効果)

★Evidence(事例・証拠)

## 2. ヒアリング・スキル③

### 3. 心理学的コミュニケーション術

#### ★ミラーリング・鏡の法則

(相手と同じ動作をする)

#### ★ペーシング・リズム感

(呼吸を合わす)

#### ★オウム返し・積極的傾聴(受容)

(あなたの○○ですね)

#### ★ラポール・共通の土俵

(ラポール =  $\Sigma$  (信頼))

## 2. ヒアリング・スキル④

---

### 4. 3つのトーク術

#### ★切り出し話法

- ・「営業的な話なんですが・・・」  
でテスト・クロージング

#### ★応酬話法

- ・「ありません」「できません」と言わない

#### ★終止話法

- ・「次は〇〇日で如何でしょうか？」
- ・要件確認とNextアクション

## 2. ヒアリング・スキル⑤

---

### 5. Yes、and so 法

#### ★あいづちの打ち方

「そうなんですよね、だから…」…○

、しかし…」…X

### 3. 壁突破法①

#### 1. QC手法で壁を分析

★ 阻害要因 (壁の種類)

★ 5M ・ ・ Man、Machine、Material、Method、Measure

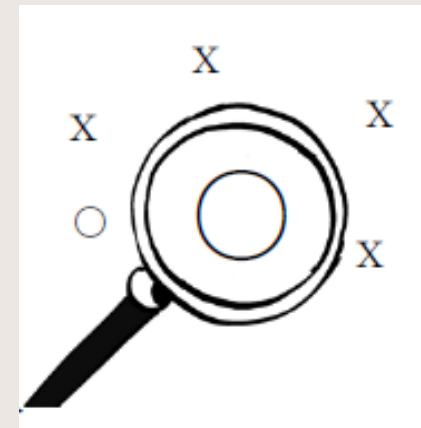
★ パレート分析 ・ ・ 仕訳 & 階層化

★ 真因 ・ ・ 本当の原因

★ ○ のメガネ、X のメガネ

★ チェンジ (ヤメル・カエル・ヘラス)

・ ・ 技術・設備・方法・材料・人





「形場の」  
形成が  
キーポイント!

営業力UP

差異化力

- サービス
  - ・カルチャー
  - ・料理教室
- ブランド力
- 信用力
- 技術
- 納期・工期
- 売価(仕入)
- 企画(一番化)

告知力

- 折込ちらし
- 合同イベント
- 店頭イベント
- DH
- ウインドーメッセージ
- ドアコール
- ついて営業

人間力

- コト売り営業シナリオ
- 商品・知識・経験
- ミラーリングペーシング
- マナー
  - ・エチケット
  - ・話題
- 芸・笑顔
- 話法
  - 4つの質問
  - 4つの説明
- 凡事徹底(信念)

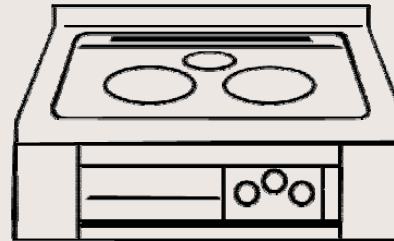
口込み力

- クレーム解決力
- 個別対応の満足
- 組織化
- システム満足
- 一声の勇氣
- 地域貢献
- 定期コール
  - ・DM
  - ・電話

### 3. 壁突破法②

#### 1. 商品マトリクス法

機能(事実)x効果⇒シーン



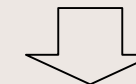
商品:IHクッキングヒーター

効用マトリクス

	事実	1次効果	2次効果	3次効果	4次効果	5次効果
1	フラット	お掃除手入れがラク	お鍋や調味料等を置きやすい	キッチンがスッキリ		
2	熱が逃げない	ムダのない光熱費	換気扇が汚れにくい	取っ手が熱くならない	周囲が熱くならない	冷房が不要
3	温度管理がよい	てんぶらがカラッと揚がる	煮物がカンタン	出火の心配がない		
4	自動調理	焼き物をグリルに任せて調理に専念	焼き物・炙き物を自動調理で手間が省ける	ご飯・おかゆまで作るのにシルバーに最適	料理が下手でも安心してパートリー増える	家族が喜ぶ
5	着を置いても加熱する	熱量の90%はお鍋の中に入る	天板はお鍋からの熱で熱くなる	料理の表面で空気が熱くなるので上昇しにくい	換気扇が汚れない	
6	3KWヒーター	2KWでハイカロリーバーナー(4000Kcal)に相当	お湯を沸かす速度が断然速い			
7	手入れがカンタン!	ケトル5・6回毎にボタン1つで自動クリーニング	受け皿・扉を取り出して掃除・丸洗い			
8	炎ない台所	袖口を焼く心配がない	CO <sub>2</sub> が出ない	火傷の心配がない		
9						
10						
11						
12						

誰に言おうか?

- ・団塊の世代にピッタリ!
- ・若い世代にも面倒でない! アピール!
- ...



現場で実践する  
感度を磨く!

### 3. 壁突破法③

#### 1. ブレイクスルー

##### ★弱者の戦略

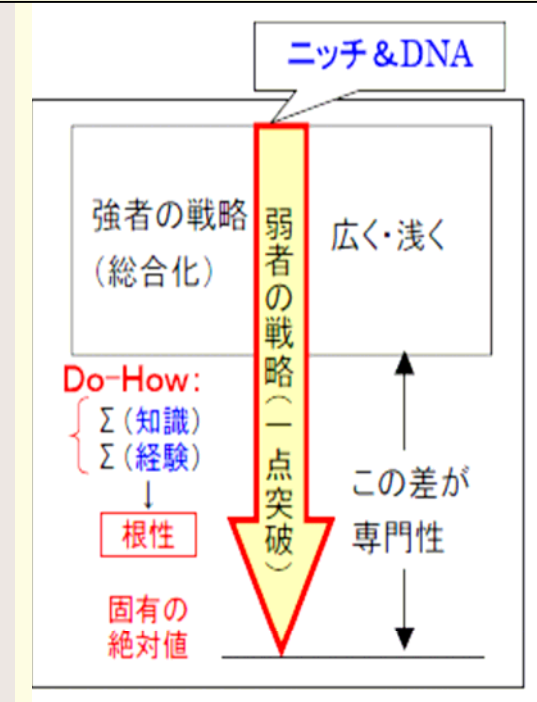
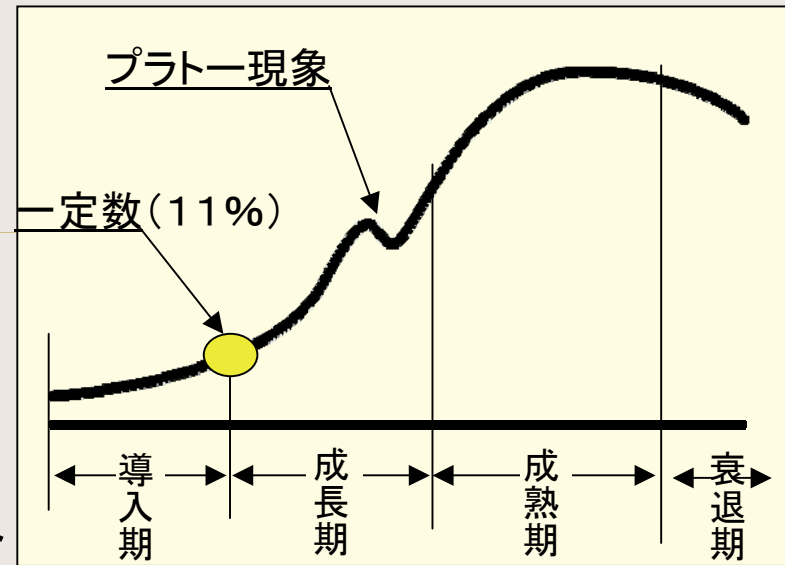
- ・・逆包み込み戦略

(ニッチ)

##### ★強者の戦略

- ・・包み込み戦略

(ミート)



### 3. 壁突破法④

#### 1. 「経験データベース」

##### ★ $\Sigma$ (経験)

- ・・実績をデータベース化
- ・・少なくともファイリング

##### ★ $\Sigma$ (知識)

- ・・Do-How化してファイル



### 3. 壁突破法⑤

#### 1. ブランド化

イケル!

..Simple is best!

ABC is best!..

心が変われば、行動が変わる  
行動が変われば、習慣が変わる  
習慣が変われば、人格が変わる  
人格が変われば、天命が変わる

習慣化

評判(ブランド)

### 3. 壁突破法⑥

1. 成果 =  $f$ (能力、やる気)

★能力 =  $\Sigma$ (知識)  $\times$   $\Sigma$ (経験)

★やる気 = お客様の支持  $\times$  支援の4原則

探客9割  
商品  $\times$  時間  $\times$  回数



### 3. 壁突破法⑦

---

#### 1. 他力本願

★7人のついでにいる人と付き合う

★PDCA・・・報連相で巻き込む

★「動中の工夫」主義  
・・・自助努力

### 3. 壁突破法⑧

#### 1. セルフ・エスティーム

★一日一善

- ・・今日よかった事、ひとつ花マル！



★過去オール善

- ・・ころんでもタダ起きない！
- ・・必ず、帳尻を合わす



### 3. 壁突破法⑨

#### 1. 「大志」・ブランド化の7ステップ

- ★「売り」を一つ決める
- ★その「売り」を商品化して  
誰でも出来るようにする
- ★その「商品」を通して  
「人」を売り込む「場」を創る
- ★この展開のサポート・スタッフを  
強化する
- ★「人」を「ヒト化」して  
コンサルティング営業にシフト
- ★「経験」を共有化して  
高効率営業システムをつくる
- ★「やる気」が報われる評価システム

#### マズローの欲求5段階説

- ・自己実現の欲求
- ・自我自尊の欲求
- ・社会的帰属の欲求
- ・安全の欲求
- ・生理的欲求

## 4. まとめ①

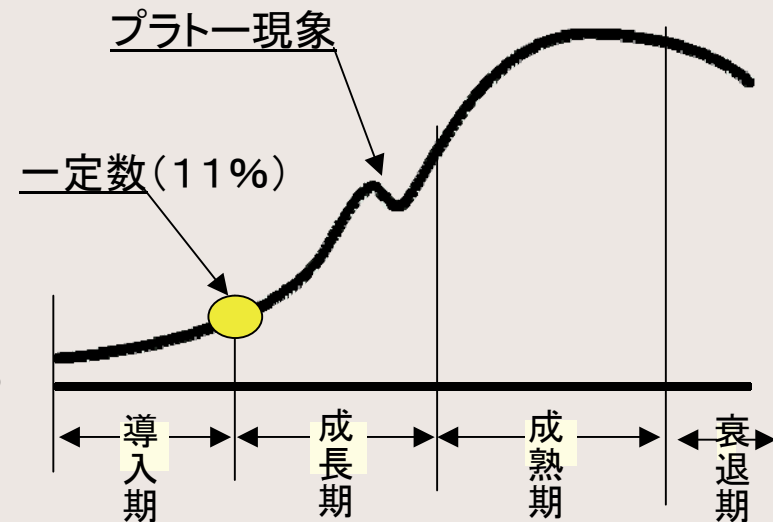
---

1. 営業は夢を売る仕事  
・・・「道」と「大志」
2. 「3まめ」で黄金律を実践
3. 基本はSPINとFABE
4. 「知識・経験・根性」
5. 「感性」=  $\Sigma$  (壁突破経験)

## 4. まとめ②

### 一定数の法則

- ★「一番商品」をヒタスラ売る
  - ・・影響力シェア11%
- ★一定数を超えると加速する
  - ・・パイオニア層(金持ち)から  
⇒フォロワー層(大衆化)
- ★「プラトー現象」
  - ・・一時的に成長が停滞・衰退しても  
手を抜かない
- ★衰退期の戦略
  - ・・老舗化(趣味)戦略



## 4. まとめ③

---

### 営業力5段階強化法

- ★効率的な方法で活動量を増やす ..量
- ★強化すべき客を絞り込む ..質(VIP化プログラム)
- ★顧客ニーズを把握する ..商品マトリクス
- ★提案力を強化 ..手順・ツール・トーク
- ★課題解決力を強化 ..文殊の知恵

5. さいごに

一生懸命だと知恵が出る  
中途半端だと愚痴が出る  
いい加減だと言いつけが出る  
手ぬきなや〜

## 電通：鬼の十訓

1. 仕事は自ら「創る」べきで与えられるべきではない。
2. 仕事とは先手先手と「働きかけ」受身でやるべきでない。
3. 「大きい仕事」と取り組み。  
小さい仕事は己を小さくする。
4. 「難しい仕事」をねらえ。  
それを成し遂げるところに進歩がある。
5. 取り組んだら「放すな」殺されても放すな。
6. 周囲を「引きずり廻せ」。  
引きずると、引きずられるのとは長い間に天地の開き出来る。
7. 「計画」をもて。  
長期の計画をもっておれば、忍耐と工夫と正しい努力と希望が生まれる。
8. 「自信」をもて。  
自信がないから君の仕事は迫力も粘りも厚みすらない。
9. 頭は常に「全回転」八方に気を配って一分のすきがあってはならぬ。  
サービスとはそのようなものだ。
10. 「摩擦を怖れるな」。  
摩擦は進歩の母、積極の肥料だ。でないと君は卑屈未練になる。