

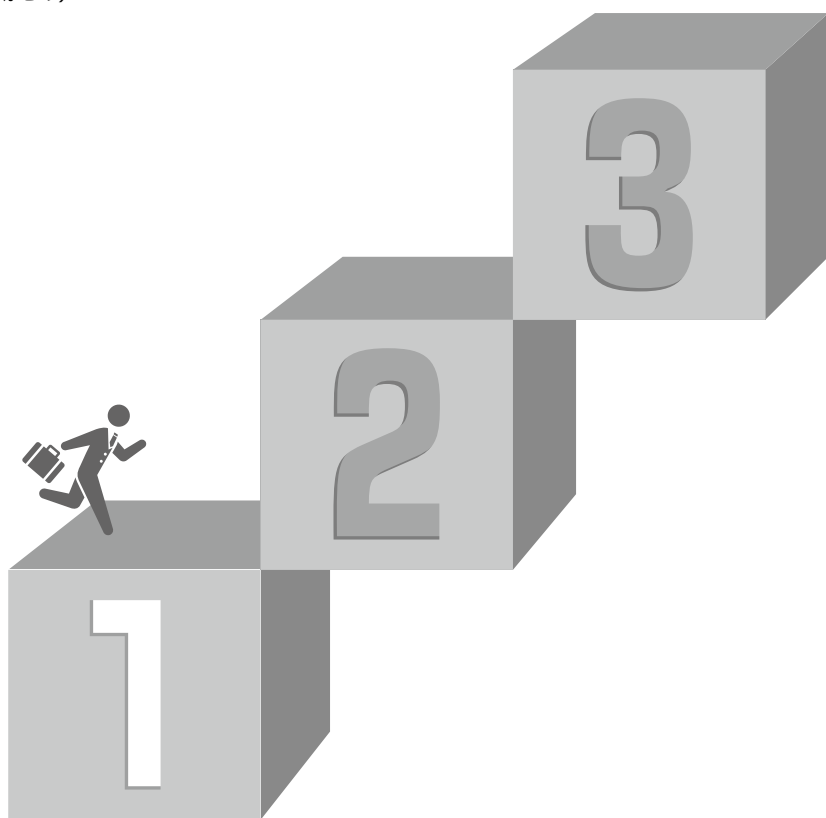
■通信教育講座■ [新・営業基礎コース]

第**1**單元

# 営業の基本

【講師】

研修コンサルタント・中小企業診断士  
株式会社ヒロ・マネジメント 代表取締役  
田中 浩 (タカヒロ)



第1章 営業の基本を理解するためのショート事例	5
1-1 新人営業担当者の事例：自動車販売	5
1-2 事例から読み取れること	10
第1章 自由研究課題	11
第2章 営業ほど楽しい仕事はない	12
2-1 営業の定義	12
2-2 営業の種類	16
第2章 自由研究課題	22
第3章 営業のマナーを身につける	23
3-1 人間関係をよくするためのマナー	23
3-2 訪問の基本の流れ	26
3-3 一段上のマナーを身につける	29
第3章 自由研究課題	32
第4章 自社のことを知る	33
4-1 自社の方向性を知ろう	33
4-2 目標の重要性を知ろう	35
4-3 チームのことを知ろう	39
第4章 自由研究課題	42
第5章 外部(顧客など)のことを知る	43
5-1 顧客のことを知ろう	43
5-2 外部(業界・競合他社など)のことを知ろう	47
5-3 マーケティングの基礎知識	49
第5章 自由研究課題	53
第6章 製品(商品)・サービスを知る	54
6-1 技術者・研究者も営業を行う時代	54
6-2 自社製品(商品)・サービスをもっと知る	56
6-3 自社製品(商品)・サービスの強みを説明できるようにする	60
第6章 自由研究課題	66

<b>第7章</b>	<b>自分のことを知る</b> .....	67
7-1	自分の強みと課題を知る.....	67
7-2	自分にあった営業スタイルを見つける.....	71
第7章	自由研究課題.....	78
<b>第8章</b>	<b>顧客との良好な人間関係をつくるためのポイント</b> .....	79
8-1	顧客との良好な人間関係とは何か.....	79
8-2	顧客との良好な人間関係をつくるための基本姿勢.....	82
8-3	紹介営業への展開.....	85
第8章	自由研究課題.....	87
<b>第9章</b>	<b>顧客の心をつかむ「話し方」</b> .....	88
9-1	顧客の心をつかむ話し方.....	88
9-2	話し方(プレゼンテーション)の基本はこれだ.....	90
9-3	話し方のトレーニング方法.....	93
第9章	自由研究課題.....	97
<b>第10章</b>	<b>顧客のニーズ・価値観を探る「聴き方」</b> .....	98
10-1	ヒアリング能力は営業に最も必要な能力.....	98
10-2	質問語法を随所に入れる.....	100
10-3	聴く力を磨くためのポイントと演習.....	102
第10章	自由研究課題.....	107
<b>第11章</b>	<b>営業活動での不安を取り除く</b> .....	108
11-1	顧客から断られる恐怖にはこうして対応する.....	108
11-2	クレーム・苦情への対処法.....	110
11-3	ノルマ未達への対処法.....	113
第11章	自由研究課題.....	118
<b>第12章</b>	<b>オンライン営業のポイント</b> .....	119
12-1	オンライン営業とは何か.....	119
12-2	こうすればオンライン営業はうまくいく.....	121
第12章	自由研究課題.....	123
参考図書	.....	124

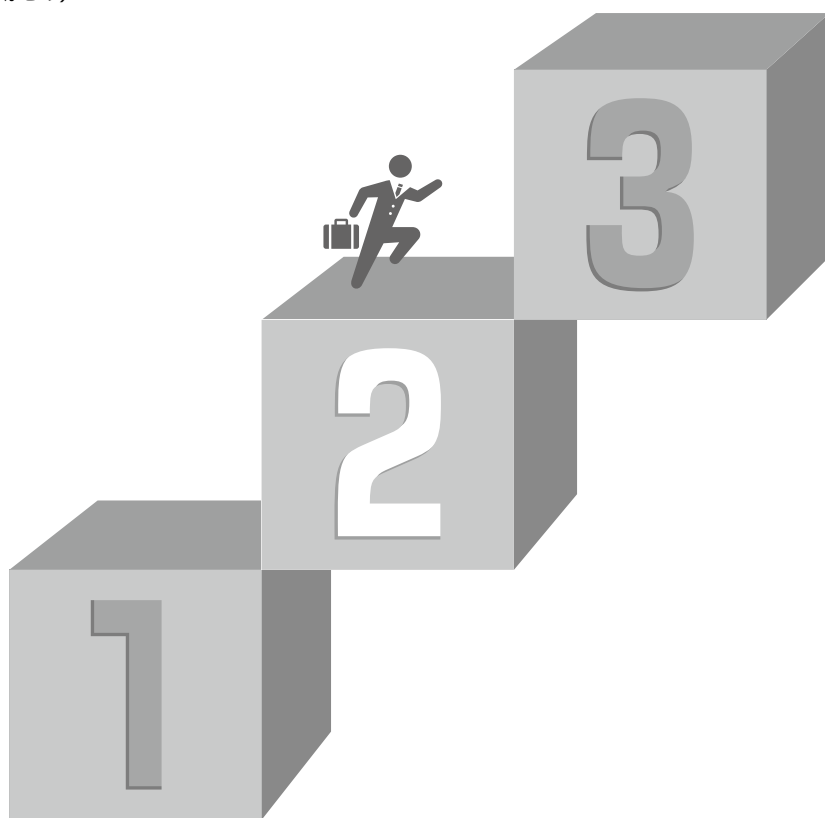
■通信教育講座■ [新・営業基礎コース]

## 第2單元

# 営業プロセス活動

【講師】

研修コンサルタント・中小企業診断士  
株式会社ヒロ・マネジメント 代表取締役  
田中 浩 (タカヒロ)



第1章	営業プロセスを理解するためのショート事例	5
1-1	若手営業担当者の事例：食品メーカー	5
1-2	事例から読み取れること	9
第1章	自由研究課題	11
第2章	セールス活動をプロセス（手順）で理解する	12
2-1	営業プロセス（手順）の全体像	12
2-2	なぜ営業プロセスで理解するのか	16
2-3	顧客別の目標と営業プロセス	19
2-4	営業プロセス別に見た行うべきポイント	22
2-5	営業プロセスごとに準備すること	26
第2章	自由研究課題	29
第3章	営業プロセスを設計する	30
3-1	営業プロセスを設計する	30
3-2	顧客の外部・内部のことを知る	35
第3章	自由研究課題	37
第4章	アプローチに全力を注ぐ	38
4-1	「見込客の開拓」で押さえておきたいポイント	38
4-2	「事前準備」で押さえておきたいポイント	39
4-3	「初回訪問」で押さえておきたいポイント	39
4-4	顧客の断りの言葉とその対応策	40
4-5	顧客の心理過程を知る	41
4-6	顧客タイプ別攻略法のポイント	45
第4章	自由研究課題	53
第5章	現場で情報力（情報収集）を発揮する	54
5-1	情報力とは何か	54
第5章	自由研究課題	59

第6章 顧客ニーズの掘り起こしに想像力を駆使する	60
6-1 顧客ニーズをつかむ	60
6-2 想像力を発揮する	62
6-3 顧客ニーズをつかむためのきっかけづくり	64
第6章 自由研究課題	72
第7章 価値のある解決案を提案する	73
7-1 価値のある提案とは何か	73
7-2 ワンシート提案書の概要	75
7-3 成功するプレゼンテーションのポイント	84
7-4 情勢を変えるひと言	95
7-5 第1～第4段階までの振り返り	96
第7章 自由研究課題	98
第8章 クロージングは回収まで手を抜けない大事な活動である	99
8-1 クロージングの概要	99
8-2 クロージングに関する事例研究	106
8-3 事例から読み取れること	111
第8章 自由研究課題	113
第9章 アフターフォローの充実により、次の商談をより良くする	114
9-1 アフターフォローを充実させる	114
9-2 集めた情報を次の商談に活かす	116
9-3 商談の振り返り	117
第9章 自由研究課題	121
参考図書	122

■通信教育講座■ [新・営業基礎コース]

# 第**3**单元 数字を上げるための 実践的スキル

【講師】

研修コンサルタント・中小企業診断士  
株式会社ヒロ・マネジメント 代表取締役  
田中 浩 (タカヒロ)



第1章 営業の基本を理解するためのショート事例	5
1-1 新任営業担当者の事例：人事コンサルティング	5
1-2 事例から読み取れること	11
第1章 自由研究課題	14
第2章 問題解決力～顧客の役に立つために	15
2-1 なぜ営業担当者に問題解決力が必要なのか	15
2-2 問題とは何か	16
2-3 問題解決力はすべての営業担当者に求められる	22
2-4 問題解決のプロセス（手順）	24
2-5 原因分析のポイント	31
2-6 解決策立案のポイント	37
2-7 問題解決シートの紹介	38
第2章 自由研究課題	42
第3章 計数管理力～数字に強くなるために	43
3-1 なぜ営業担当者に計数管理力が必要なのか	43
3-2 計数管理	44
3-3 貸借対照表	48
3-4 損益計算書	51
3-5 キャッシュフロー計算書	53
3-6 経営分析	61
3-7 損益分岐点分析	68
3-8 与信管理のポイント	71
第3章 自由研究課題	74
第4章 計画力～仕事に追われないために	75
4-1 なぜ営業担当者に計画力が必要なのか	75
4-2 計画とは何か	76
4-3 営業計画の作り方	79



4-4	時間管理のポイント	82
4-5	日報を作成する	88
第4章	自由研究課題	92
<b>第5章</b>	<b>企画・創造力～営業をより楽しくするために</b>	<b>93</b>
5-1	なぜ営業担当者に企画・創造力が必要なのか	93
5-2	企画・創造力とは何か	94
5-3	企画は論理的に考える	97
5-4	発想を磨く方法	101
5-5	企画書の作り方	104
第5章	自由研究課題	111
<b>第6章</b>	<b>自己管理能力～常に上を目指してがんばる</b>	<b>112</b>
6-1	なぜ営業担当者に自己管理能力が必要なのか	112
6-2	自己管理能力とは	113
6-3	モチベーションを維持するためには	116
6-4	健康管理の意義について	118
6-5	自己啓発のすすめ	121
6-6	“ビジョン”を考えよう	126
第6章	自由研究課題	132
参考図書		133