

「企業の成功法則」の『見える化』（営業編）



まず出来る営業マンを中心に
社員を集めます(10名程度)



事前の予習・まとめなどは
一切必要ありません

但し、各拠点の主要人物は
必ず参加して下さい



そうでないと
せっかく作ったナレッジを活用する段階で
前向きに使ってくれなくなる場合があります

最初に『営業の心構え』を
「見える化」するための
模造紙を用意します

対お客様

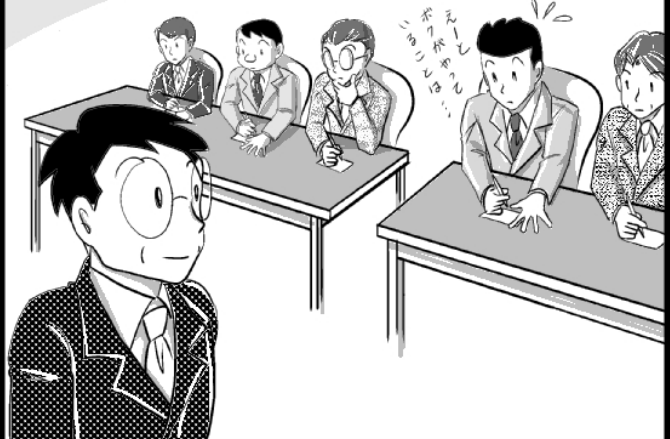
対仲間

対会社

対自分

ピンクの付箋紙で、ナレッジを表す
各項目が貼られています

相手を表す重要項目について
各人の営業現場での知恵や工夫を出し合い
黄色の付箋紙に書き出していきます



それを模造紙に
張り出していくと…



そして出てきた知恵や工夫の
本質をあぶり出し



その本質をブルーの付箋紙に
書き模造紙に貼ります。

更に、本質に合わせた現場の知恵や工夫を追加していきます

黄色→ブルーを繰り返し
どんどん「見える化」していく
わけか…



これで営業の心構えの完成です

営業の心構え

お客様																				
会社																				

確かにこういう対応をすれば成果が上がるかも！



今度はプロセスを出し合いますがここではクレーム対応を例に説明しましょう



流れを
ピンクで
示します

クレームの対応手順を洗い出します



そして 流れはこのように整理できます

クレーム対応の手順と秘訣

