

# 営業担当者のための 基本マナーと「聴くスキル」「質問のスキル」

日時：平成21年11月26日(木) 10:00～17:00

会場：ちゅうぎん岡山駅前ビル 会議室

お客様との関わりは全てがコミュニケーションであり、いかに信頼関係を築いていくかが重要です。  
第一印象でビジネスチャンスを逃していませんか？ 本セミナーでは、営業担当者が必要とされる基本マナーを見直し、訪問先でのマナーをロールプレイング・演習を通して学んでいただけます。  
また、相手のニーズをつかみ、売り上げを伸ばすための「聴き方」「質問のテクニック」も身につけられます。ご参加をお待ちしております。(「タイプ分け診断」進呈)

講師：岡山経済研究所 主任研究員 中野 範子

(財生涯学習開発財団 認定コーチ)  
(秘書検定・サービス接客検定1級)

●定員 / 20名

●対象者 / 営業担当者

●参加費 (テキスト代、消費税含む)

維持会員	6,300円
賛助会員	7,350円
会員でない方	8,400円

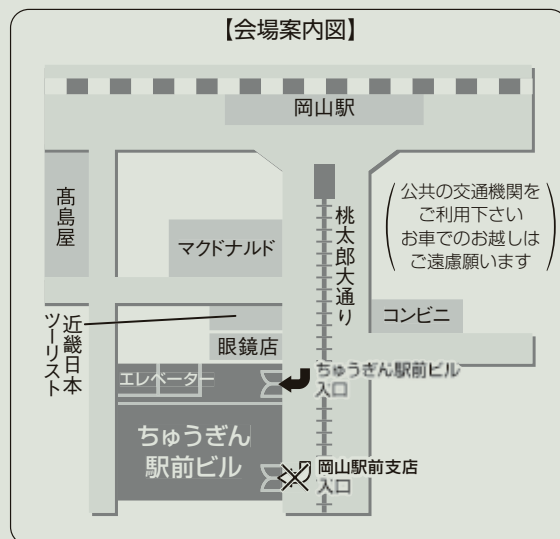
※昼食はご用意しておりません。  
各自でお取り下さい。

●お申込方法

- ①参加申込書にご記入の上、中国銀行本・支店の窓口、または岡山経済研究所までお早めにお申し込み下さい。当研究所のホームページからもお申し込みいただけます。
- ②開催日の2週間前をめぐりに受講票と請求書、振込用紙をお送りします。開催日の前日までにお振り込み下さい。

●締切り / 11月19日(木)

(定員になり次第、締め切らせていただきます)



●お問い合わせ先

岡山経済研究所

TEL 086-234-6534

FAX 086-231-5303

E-mail ori@mx.mesh.ne.jp

URL <http://www.okayama-eri.or.jp/>

**I 営業とは**

**II リレーションづくりには第一印象が決め手**

- 1. 魅力ある外見力とは
- 2. 第一印象を決めるもの
  - (1) 身だしなみ (2) 表情 (3) 声の出し方
- 3. 好印象を与える基本動作
  - (1) 受付でのマナー
  - (2) 応接室でのマナー
  - (3) 名刺交換のマナー
- 4. 言葉遣いと話し方
  - (1) 敬語の使い方
  - (2) TPO に応じた言葉遣い
  - (3) 商談を進める話し方
- 5. ロールプレイング

**III 「聴く」ことから始まる営業**

- 1. 相手に好かれる聴き方とは
- 2. 聴き方のテクニック
- 3. ペーシングで信頼関係をつくる

**IV 「質問」でニーズをつかむ**

- 1. クローズド質問からオープン質問へ
- 2. 質問上手になろう
- 3. 相手が話したくなる質問のしかた
- 4. 相手をその気にさせる質問のしかた

**V 「聴き方」「質問のしかた」ロールプレイング**

**VI コミュニケーションの4つのタイプを営業にいかす**

- 1. 自分のタイプを知る
- 2. 相手のタイプを見抜く
- 3. タイプ別アプローチ方法

**VII まとめ**

----- キリトリ線 -----

至 岡山経済研究所  
FAX 086-231-5303

**基本マナーと「聴くスキル」「質問のスキル」参加申込書**

平成 年 月 日

フリガナ		業 種	
会 社 名		電 話 番 号	( ) -
		担 当 者	
所 在 地	□□□□-□□□□		
会 員 区 分	ア. 維持会員    イ. 賛助会員    ウ. 会員でない方    (該当に○印をおつけください)		
参 加 者 氏 名	役職名	氏名	役職名
	役職名	氏名	役職名

維持会員…年会費3万円お支払いの方、賛助会員…年会費1万円お支払いの方  
当参加申込書にご記入いただいた情報は、受講票の交付、出欠の確認など、当セミナーの運営管理業務の目的のみに使用させていただきます。