



新企画

顧客のニーズを引き出す4つの視点と3つのコツ

2021
12/8 水
13:00~17:00お客様のニーズを引き出し信頼につなげる！
雑談力&コミュニケーショントレーニング

講師

ディレクターズ(株) 代表取締役 世代交代コンサルタント

いのうえ

やすはる

井上 安立氏



【略歴】 J R西日本にて海外事業、旅行事業、再編プロジェクトに従事。経営コンサルティング会社2社を設立。大手企業の販売網再構築プロジェクトや組織変革プロジェクト実績多数。中小企業の経営改善、経営革新、世代交代支援実績300社以上。受講者の意欲と本音を引き出す経験学習スタイルで、自ら考え、話し、気づく、自発性を促す参加型研修を通じて次世代リーダーの育成に取り組んでいる。

【配信】 Zoom

特色

お客様のニーズを引き出す雑談、コミュニケーションは信頼につながる大きな鍵となります。お客様との信頼関係が築けていないために、お客様の本当のニーズや悩みを引き出すことができず、的外れな提案や商談に労力をかけてしまっているかもしれません。本セミナーではお客様にまた会いたい、あなたにお願いしたいと言われる信頼関係を築くコツを習得します。

- ・あなたの関係構築力における課題と強みが明確になります
- ・お客様のニーズや悩みを引き出すコツが身につきます
- ・現場ですぐに実践できる3つの成果物が完成します

カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

1. お客様とのコミュニケーションでの悩み、課題は何か？

- (1)あなたの関係構築力チェック
- (2)ヒントやアドバイスが欲しいことは

成果物：関係構築力診断チェック

2. お客様のニーズを引き出し信頼につなげる雑談力、コミュニケーション力とは何か

- (1)お客様は本当のニーズを知らない
- (2)お客様と話をする前に準備しておくこと
- (3)お客様のニーズを引き出す4つの視点

成果物：4つの視点見える化マップ

3. 顧客のタイプ別の関わり方、雑談、コミュニケーション、信頼関係構築の仕方

- (1)どうアプローチするか、どう信頼関係を築くか

- (2)どう商談に持っていくか、また会いたいと思わせるコツ

成果物：顧客のタイプ別関係構築計画

4. お客様のニーズを引き出し信頼につなげるコツ

- (1)お客様の現状、問題、ニーズを引き出すコツ
- (2)目標、ゴール、在りたい姿を明確にするコツ
- (3)行動を促すコツ

成果物：ヒアリングシート

5. まとめ

学びを現場でどう活かすか

6. 質疑応答

受講方法

本セミナーは、『オンラインLIVEセミナー』です。(会場受講はございません。)

セミナー当日、お客さまのPC・タブレット等でご参加いただけます。

※動画配信は、「Zoom」より行います。事前に「ミーティング用Zoomクライアント」または「Zoomモバイルアプリ」のダウンロードをお願いいたします。(無料)

<https://zoom.us/download>

セミナー開催2営業日前までにオンライン受講のご参加方法について、ご参加者様にe-mailでご連絡いたします。

受講料

※無料券をご使用の際は、ホームページのセミナーお申込みフォームの通信欄に「無料券使用」とご入力ください。

会員 23,100円

- *参加者1名様、消費税等、テキスト・資料代を含む
- *「無料券」・「優待サービス」をご利用いただけます。

一般 30,800円

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のいずれかのお支払い方法になります。

一般の方：振込先について事務局よりご連絡いたします。セミナー開催4営業日前までにお振込みください。

*キャンセルはセミナー開催2営業日前の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料の全額をいただきます。

なお、参加申込みが催行可能人数に満たない場合や講師の病気、天災等により、開催を中止させていただく場合がございます。

お申込みは、当社HPよりお願いいたします。 <https://www.rri.co.jp/seminar/>

りそな総研セミナー

検索

お問合せ先

りそな総合研究所 研修セミナー部 (大阪) ☎06-6258-8806 ✉edu-osk@rri.co.jp