

これからの時代は、技術者・サービスマンが営業(売上・受注)のキーパーソン!!

技術者・サービスマンのための「営業(CS)マインドアップ」

➤ **と き** 【第1回】 平成26年 6月5日(木) いずれの日程も10時～17時
【第2回】 10月3日(金)

➤ **と ころ** 中産連ビル研修室 (〒461-8580 名古屋市東区白壁3-12-13) TEL 052-931-9826

ご参加
いただきたい方

●様々な業種の技術者・サービスマン

- 例) ①各種機器・各種部品などのメーカーの技術者
②設備メーカー・工作機械メーカーのサービスマン
③建設会社の現場監督者
④システムエンジニア などの方々

これからの時代は「技術者・サービスマン」の営業マインドが、会社の売上に重要です!!



「技術者・サービスマンと営業マンが協力して、営業(売上)に貢献してくれたら、もっと業績が良くなるのになあ」



「ライバル社に対して、営業マンと技術者・サービスマンの顧客満足(CS)面で差をつけたいなあ」



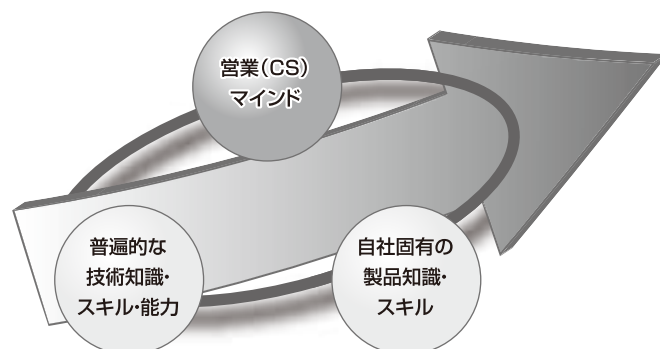
国内市場は飽和状態と言われる現在、「代替需要」「更新需要」を重点に置く企業が増えています。この点は、既存の営業活動を行なう営業マンだけではなく、技術者・サービスマンも非常に重要になってきます。

そこで、左記の「営業(CS)マインド」を強化し、

- ①お客様に喜ばれる(笑顔にする)
- ②お客様に利益をもたらす

そんな人材を目指します!!

技術者・サービスマンに求められる「3つの力」



■カリキュラム

1.なぜ、サービスマン・技術者に営業(CS)マインドが重要なのか?

- (1)「環境変化」と「求められるマインド?」
 - ①全社一丸となって、営業マインドが求められている
 - ②営業マンが営業すればいいのに、なぜ?
- (2)自分の意識しているマインドと行動(グループ討議)
- (3)あなたの「営業(CS)マインド(度)」セルフチェックテスト

2.「顧客」と「自社の営業マン」は、「サービスマン」にどんな期待をしているのか?

- (1)「お客様」の視点

「営業マンは口がうまいから、営業(売上)的視点で考えているはず。だから、サービスマンが言うと、信頼できるんだよね」

「サービスマンは、メカニックのプロだから、状況を正確に教えてくれるはず」
- (2)「自社の営業マン」の視点

「もう少し、お客様への気遣いを見せて欲しいな」

「もう少し、営業(売上)的視点で考えて欲しいな」

「お客様に『無理です』とか言わずに、『頑張ります』など営業のような対応を示して欲しいな」

3.営業(CS)マインド&アクションを理解する!

- (1)ステップ1:お客様を笑顔にする
 - ①感謝の心(挨拶・笑顔)
 - ②繊細な心(マナーなど)
 - ③プラス思考(肯定表現)
 - ④尊重する気持ち(ほめる)
- (2)ステップ2:お客様に利益をもたらす
 - ①親切な心(丁寧な書面確認、ヒアリングなど)
 - ②提案する勇気(改善提案・ソリューション提案など)
 - ③愛する心(アフターフォロー、クレーム対応など)
 - ④協力する心(営業マンとの協力体制)
- (3)誰でもできる事例
 - ①とにかく笑顔を絶やさない
 - ②保守の際には、お客様に毎回新製品のカタログを渡す
 - ③お客様のちょっとした変化も、営業マンと情報共有する

※次ページにて事例紹介

4.営業(CS)マインド&アクションを実践する!

- (1)セルフレビュー(強み・弱み)⇒課題の抽出
- (2)自己変革プランの案出



石田 敬二 営業コンサルタント

1966年生まれ。大手通信会社NTTに入社。NTTで法人営業の黎明期を牽引。その後、NTTドコモでは管理職としてFOMAの立ち上げに貢献。技術者・サービスマンと協力し、営業（法人）を伸ばす事の重要性に注目。自身の体験を交えて、技術者・サービスマンの営業マインドアップをサポートしています。

講師体験事例（こんな話も織り交ぜながら、進めます!）



☆誠実な技術サービスマンが大型受注を誘発!

誠実なサービスマンのMさんは、持ち前の面倒見の良さと技術ノウハウでお客様の設備点検を着々と実施し、その結果と考察をMレポートとして提供。そのレポートが大手金融機関の（技術系出身）管財部長の目に留まり、全店で1億円以上の設備更改受注に繋がった。



☆「No!」と言わない姿勢が、発想と受注を生む!

技術SEの真面目な性格のYさんの営業同行時の口癖は「難しいですねえ」でした。悪気はないのですが、最悪の事態も想定した守りの姿勢がそうさせていたのでしょうか。そんな状況を見かねた部長が「Yさん、お金の問題以外は絶対NOと言うな!やれる方法を考えることが、技術SEの真の仕事なんだ!」と檄を飛ばした。真面目なYさんは部長の言葉をそのままに、人が変わったように積極的姿勢の「営業が出来る技術者」へと変貌し大口受注を連発。



☆先端技術研究者Kさんの将来を見据えた提案が顧客の予算の壁を砕く!

10年先を見越した先端技術研究をしているKさんは、そのノウハウをもっと知ってもらおうと営業部署とのプロジェクトの参画し、年間20件の同行提案活動を励行した。啓蒙活動と捉えるお客様も多かったが、大手製造業での5社営業コンペにおいて、予算を大幅に上回ったKさんの提案が大型受注となった。キーマンに決断のキーを尋ねると「将来を見据えた技術目線そして情熱だよ!」と握手を求められた。

自社内の多数の社員に対し、本研修を実施したい方へ! ～本研修を貴社で実施いたします～

貴社又は貴社グループ企業合同にて企業内研修の企画を承ります。その場合は、下記までお問い合わせ下さい。

マネジメント研修事業部 小城・佐藤 Tel:052-931-9826 E-Mail:koshiro@chusanren.or.jp

ご参加要項

参加者（1名様）	中産連会員 30,240円（税込） 中産連会員外 35,640円（税込）
申込方法	下記申込書に必要事項をご記入の上、切り取らずにFAXにてお送り下さい。（www.chusanren.or.jpからもお申込み可能です） 受領後、確認のご連絡をいたします。受講票・請求書は、開催日1～2週間前に申込責任者宛に発送いたします。 ※前日、当日のキャンセルはご容赦下さい。ご参加者の都合が悪くなった場合には、代理出席をお願いいたします。 ※コンサルタント及び教育機関の方のお申込みはお断りしております。ご了承下さい。
申込先	一般社団法人中部産業連盟 マネジメント研修事業部 小城・佐藤 〒461-8580 名古屋市中区白壁3-12-13 TEL:052-931-9826 FAX:0120-342-340
振込先	お振込みは、開催日前日までに下記銀行口座へお願いいたします。 三菱東京UFJ銀行 名古屋営業部 当座No.420222 <口座名：一般社団法人中部産業連盟>

技術者・サービスマンのための「営業(CS)マインドアップ」 参加申込書

平成 年 月 日				〒	
会社名				所在地	
参加される日付に○印をつけて下さい↓					
所属・役職名		氏名(フリガナ)		TEL () -	
				FAX () -	
		6/5 10/3		E-mail アドレス	
		6/5 10/3		所属・役職名	
				申込責任者	
				氏名	
今回ご記入いただく個人情報は、セミナー等の運営・情報提供(郵便、メール、FAX等)においてのみ使用致します。 詳細は当連盟HP(http://www.chusanren.or.jp/privacy/index.html)をご覧ください。 同意のうえ、ご協力をお願い致します。 関連情報が不要の場合には下記に○点のご記入をお願い致します。 ☐ セミナーなどの関連情報の案内を希望しない					
会社概要		業種(主要製品名)	資本金	従業員数	
			百万円	人	
中部産業連盟会員(○印をお付けください)		会員		会員外	