

～顧客視点に立って、顧客も気づいていないニーズを発見する～

営業職向け研修 顧客視点深掘り研修

今回は、顧客視点に立って真の顧客満足を考えることで、顧客が声に出していないことを「観察」によって把握する方法や、顧客も気づいていないニーズを発見する手法を習得します。

かつては「顧客のことは顧客に聞け、企業の勝手な思いで商品を作っても売れない」と言われました。しかし私たち消費者は、すべての購買活動を十分吟味して行っているわけではありません。ついつい衝動買いしてしまうことは誰にでもよくあることです。売場などで刺激を受けることで、意識していない「潜在ニーズ」が活性化されるのです。消費者だけでなく、BtoBの対法人ビジネスにおいても、顧客が声にしていないニーズが掘り起こされることはよくある話です。

つまり顧客視点に立ち、顧客自身も気づいていない思いをくみ取って提案することで、新しいマーケットが創造できるのです。

とはいえ、自分のお客さまが誰で、どんな人（企業）なのかも知らずに、勝手に妄想しても仕方ありません。まずは自分のお客さま（ターゲット顧客）をしっかりと定めることが重要です。

そしてマーケティングの世界でよく使われている「観察」という手法を活用して、真の顧客ニーズを把握するのです。消費財であれば、そのご家庭に入って日頃の生活シーンを観察することにより、不便にしている部分を発見することができます。企業の場合は、観察もなかなか難しいのですが、相手の立場で考えてみるというのがやはり基本姿勢になると思います。

経営幹部や営業管理職の方も部下指導の参考になりますので大歓迎です。ぜひご参加ください。

【対象】 ・営業職、営業管理職、経営者、後継者

【ねらい】 ・顧客視点に立って真の顧客満足を考えることで、顧客が声に出にくいことを把握する方法や、顧客も気づいていないニーズを発見する手法を習得します

【特徴】 ・顧客心理を掘り下げて考える模擬演習を行います。

【スケジュール】

8:30	■受付開始	
9:00	①オリエンテーション	・研修のねらいと進め方についての説明 ・自己紹介
9:50	②顧客視点に立って顧客ニーズを発見する	・顧客視点と顧客ニーズについての講義
10:30	③ターゲット顧客を定める	・ターゲット顧客についての講義、グループワーク・発表・質疑応答
12:00	■昼食・休憩	
13:00	④何をどのように「観察」するのか	・「観察」についての講義、グループワーク・発表・質疑応答
14:10	⑤相手の立場に立つ	・ゲシュタルト療法のスキルを活用したミニワーク
15:20	⑥顧客視点に立つ	・模擬演習
16:20	⑦まとめと振り返り	・一日のまとめと気づき・学びのシェア
17:00	■講義終了	

【講師紹介】 株式会社ビッグバン 代表取締役
中小企業診断士

山下 益明(やました・ますあき)氏

香川県出身。神戸大卒。93年独立開業。山下社会保険労務士事務所所長兼務。産業カウンセラー等の資格取得。人事戦略、経営戦略、人材育成の分野を中心に豊富なコンサルティング実績をもつ。

【開催日時】 平成28年9月6日(火) 午前9時～午後5時(受付開始8時30分～)

【会場】 香川銀行洗心会館(高松市西内町2-27)

※駐車場はございません。

ご参加申込の方には地図をお送りいたします。

【参加費用】 会員 3,000円 / 会員外1人 5,000円

定員20名様。1社4名様まで(5名様以上の場合はご相談ください)。

【準備物】 筆記用具をお持ちください。

昼食はこちらでご準備いたします。

【申込方法】 下記申込用紙をFAXにて事務局あてにお送りください。

香川銀行営業店統括部・KNBC事務局 川田行 FAX:087-861-3504

『営業強化研修2016』参加申込書

企業名			
参加者名①	お役職名()		
参加者名②	お役職名()		
参加者名③	お役職名()		
参加者名④	お役職名()		
お申込み 責任者	お役職名()		
ご住所	〒 —		
TEL	() —	お取引店	支店