

B 営業社員教育シリーズ

《 DVD版 》

番号	作 品 名	内 容	時間
B486	「顧客の心をとらえる 営業」実践心得 こうすれば顧客から 歓迎される	顧客の心をいかにとられるか。 共感的な会話ができる、聞き上手で相手の心を開 かせるなど、好かれる営業マンになるにはどうし たらいいのかを説明。	30分
B502	新・“なぜ”から 見直す仕事の基本 ～本当の実力を身につける ために～	1. いま求められる「役割と心構え」	31分
B503		2. いま求められる「仕事の取り組み方」	28分
B504		3. いま求められる「コミュニケーション」	27分
B505	ビジネス交渉力	1. 交渉の前に	13分
B506		2. 状況の把握	13分
B507		3. 目標設定と交渉	13分
B508		4. 説得と合意形成	13分
B516	実践！クレーム対応の すべて	苦情・クレームはひとつ対応を間違えると、企業 に大きなダメージを与える。クレームの基礎知識 からタイプ別対応、クレームを顧客情報として活 かす方法までをわかりやすく解説。	60分
B520	高額商品が売れる お客様の心を動かす セールス講座	営業マンがお客様と本当の信頼関係を作る方法 などセールステクニックを解説。	92分
B530	これで成果が変わる PDCAの基本 仕事の質を 高めるために	PDCAの基本的な考え方を確実に理解し、実践す る力を身につけるための教材。PDCAの理解を深 め、仕事をよりスムーズに進めるスキルを学ぶだ けでなく、仕事人として大切な仕事への姿勢、さ らには部門やチームのマネジメントをする力を 身につける。	40分

《 VHS版 》

番号	作 品 名	内 容	時間
B313	できる社員は クレームに強い 1	クレームが発生したら迷っているヒマはない。 クレーム対応の心得を学びます。	20分
B314	できる社員は クレームに強い 2	クレーム対応にどう対応していくか？クレーム 対応の考え方を学びます。	20分