

**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