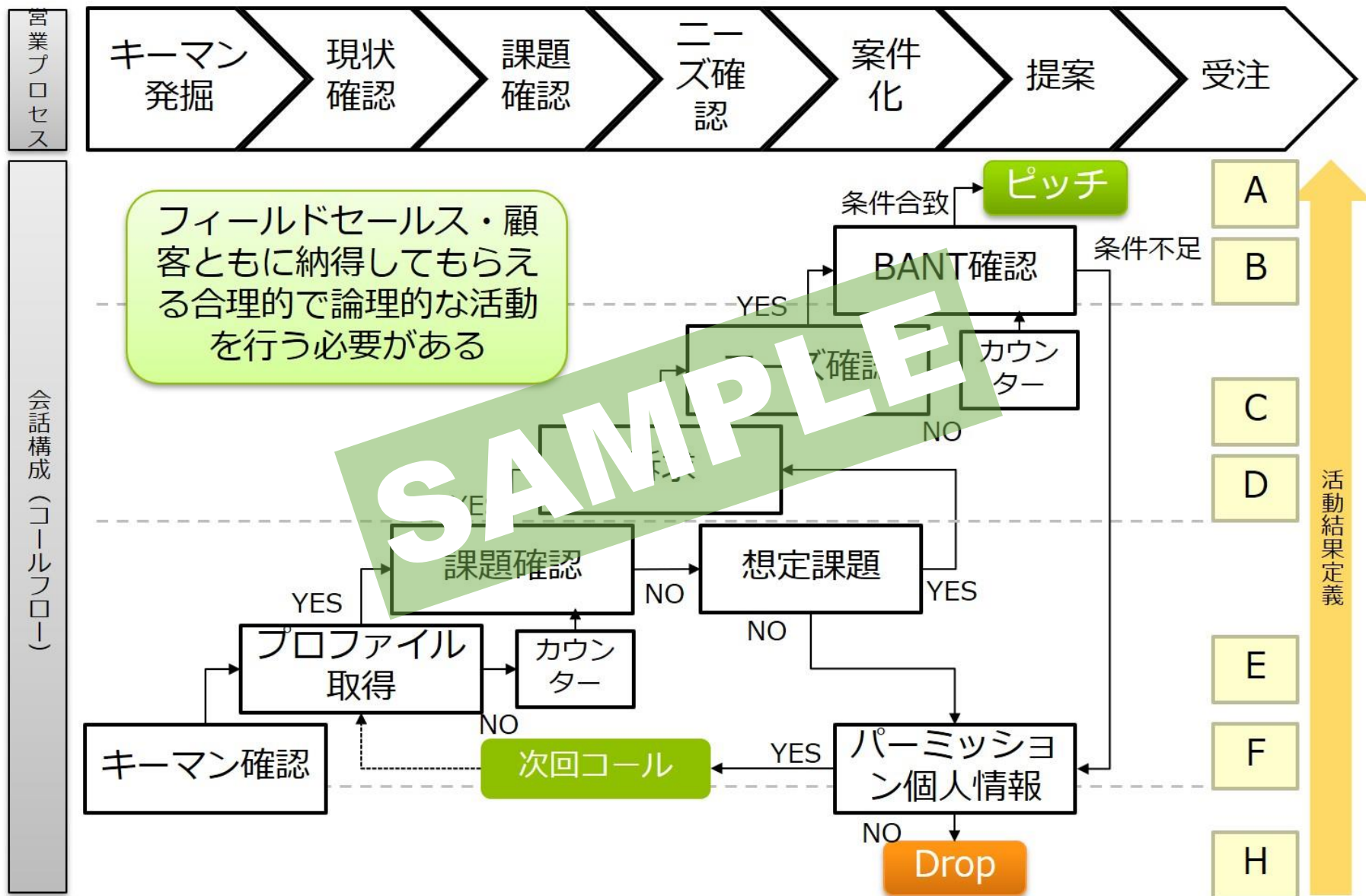


営業プロセスとコールフロー



顧客にとっての「良い」営業

■顧客は営業に何をしてほしいのでしょうか？

顧客の要望

自社の状況を
理解してほしい

的確なタイミングや内容で
対応してほしい

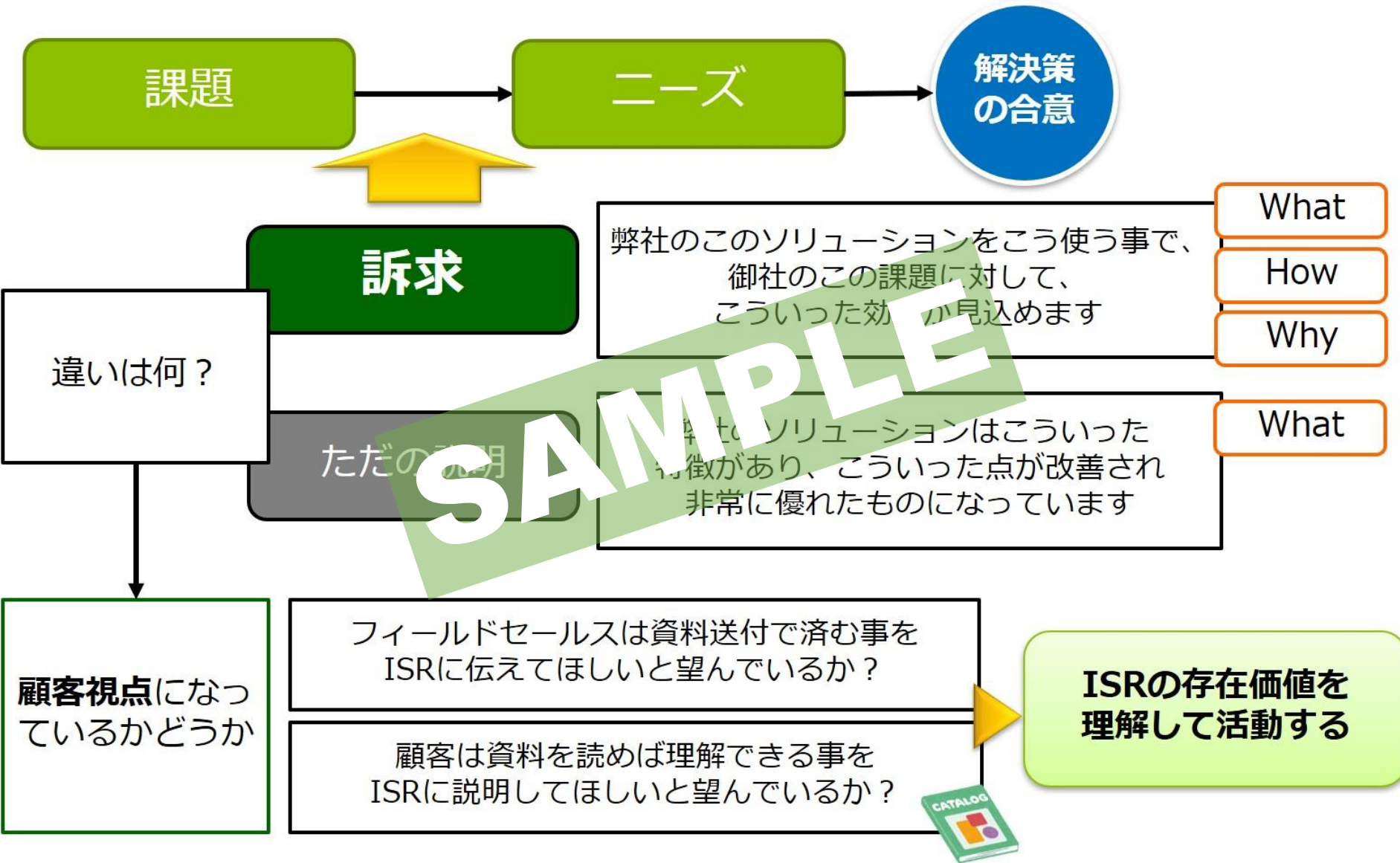
自社に合わせて
説明・提案してほしい



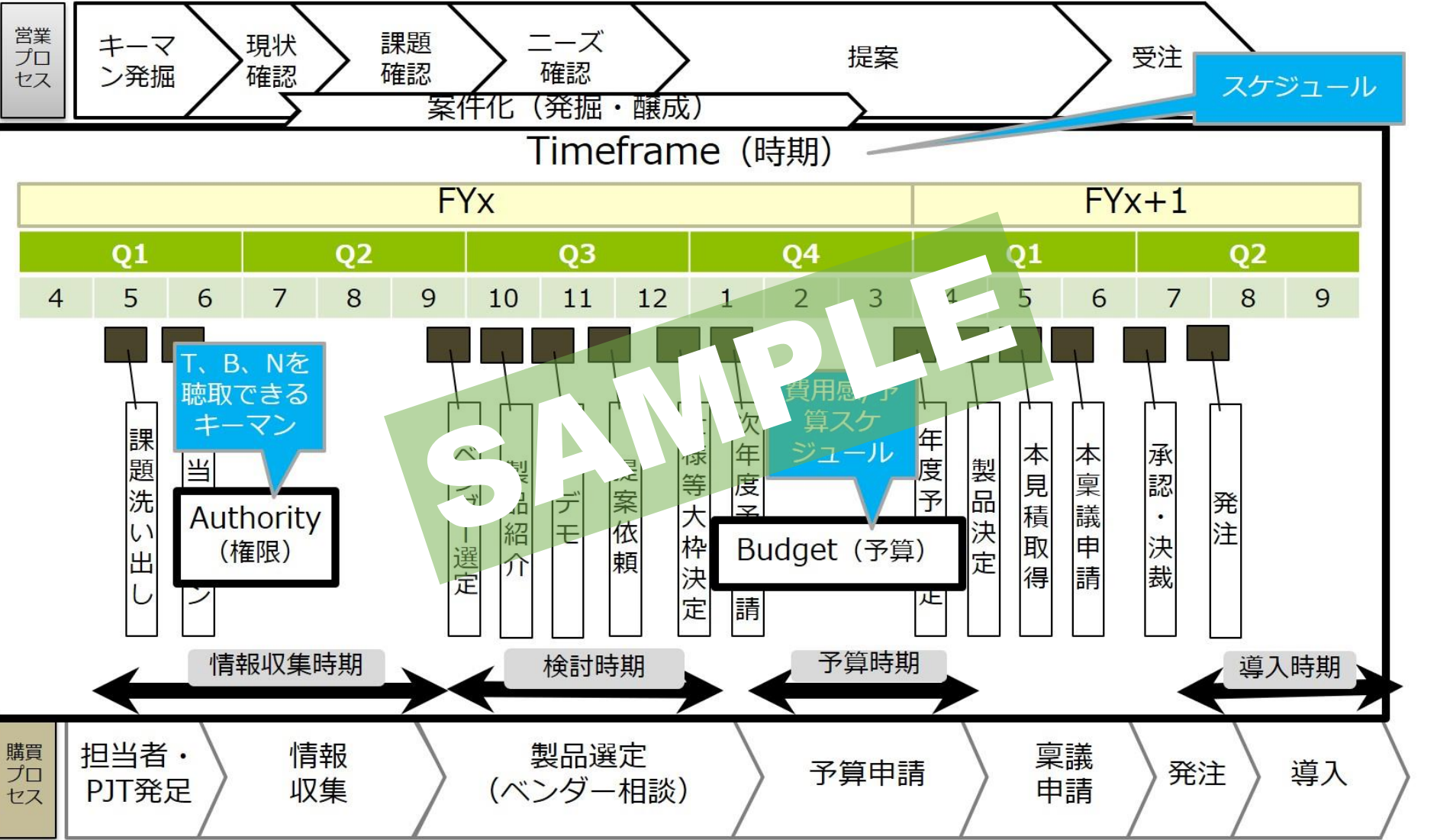
営業の活動

顧客に価値がある的確な提案だと感じてもらうには、
その裏付けとなる情報を積み重ねていく必要がある

解決策の提示



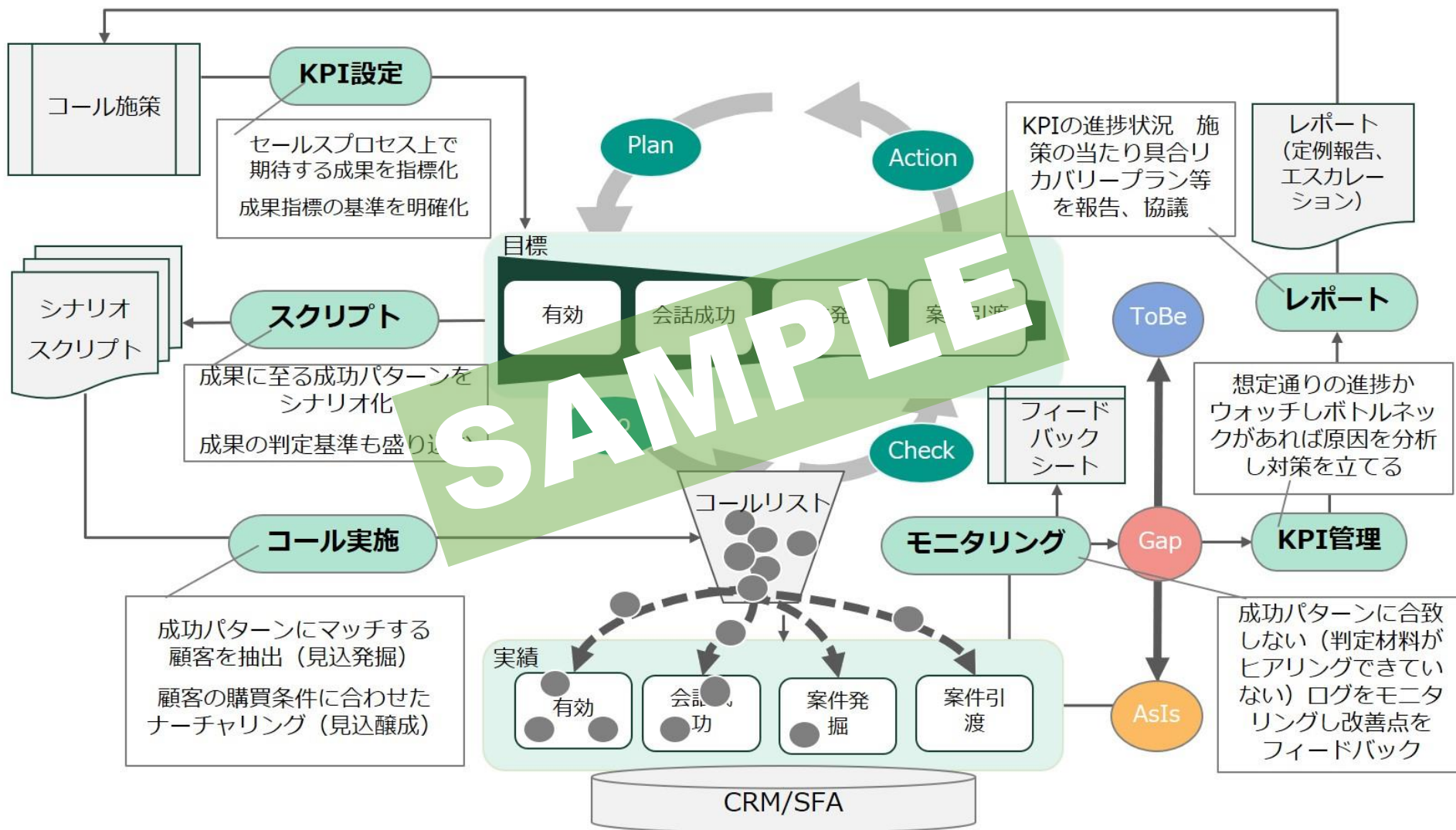
案件化の条件



ISMによるマネジメントスキーム

ISM概論

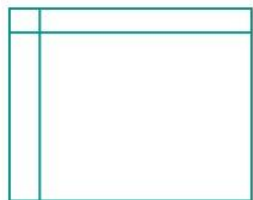
ISRが「より多くの顧客にアプローチし」、「より高い確率で会話を成功」させ、「より高確度の案件を創出」を実現する仕組み



スクリプトの作成ステップと手順

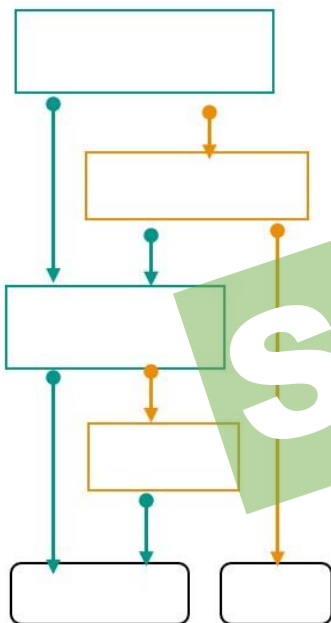
スクリプト

1. 情報収集



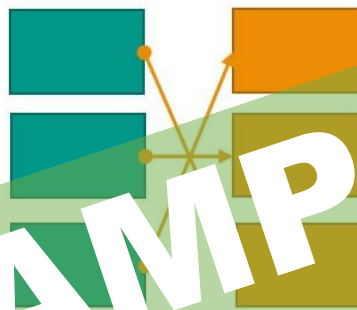
- スクリプト作成に必要な情報を収集する
- 必要に応じて関連部署に情報提供を依頼する

2. コールフロー



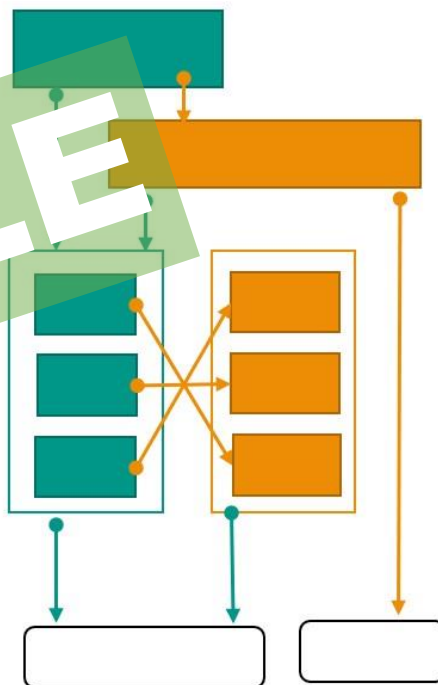
- 基本となる会話構成と会話要素を洗い出す
- 流れ図で構成要素をつなぎ会話の流れをつくる

3. コールシナリオ



- シナリオの中で「伝えるべきこと」、「聞くべきこと」、「会話のゴール」を整理する
- 会話の三要素（会話の繋がり、深さ、範囲）を盛り込む
- 現状－想定課題－価値訴求のパターンマッチングを行う

4. スクリプト



- 主要伝達事項、必須聴取事項を具体的なメッセージにする

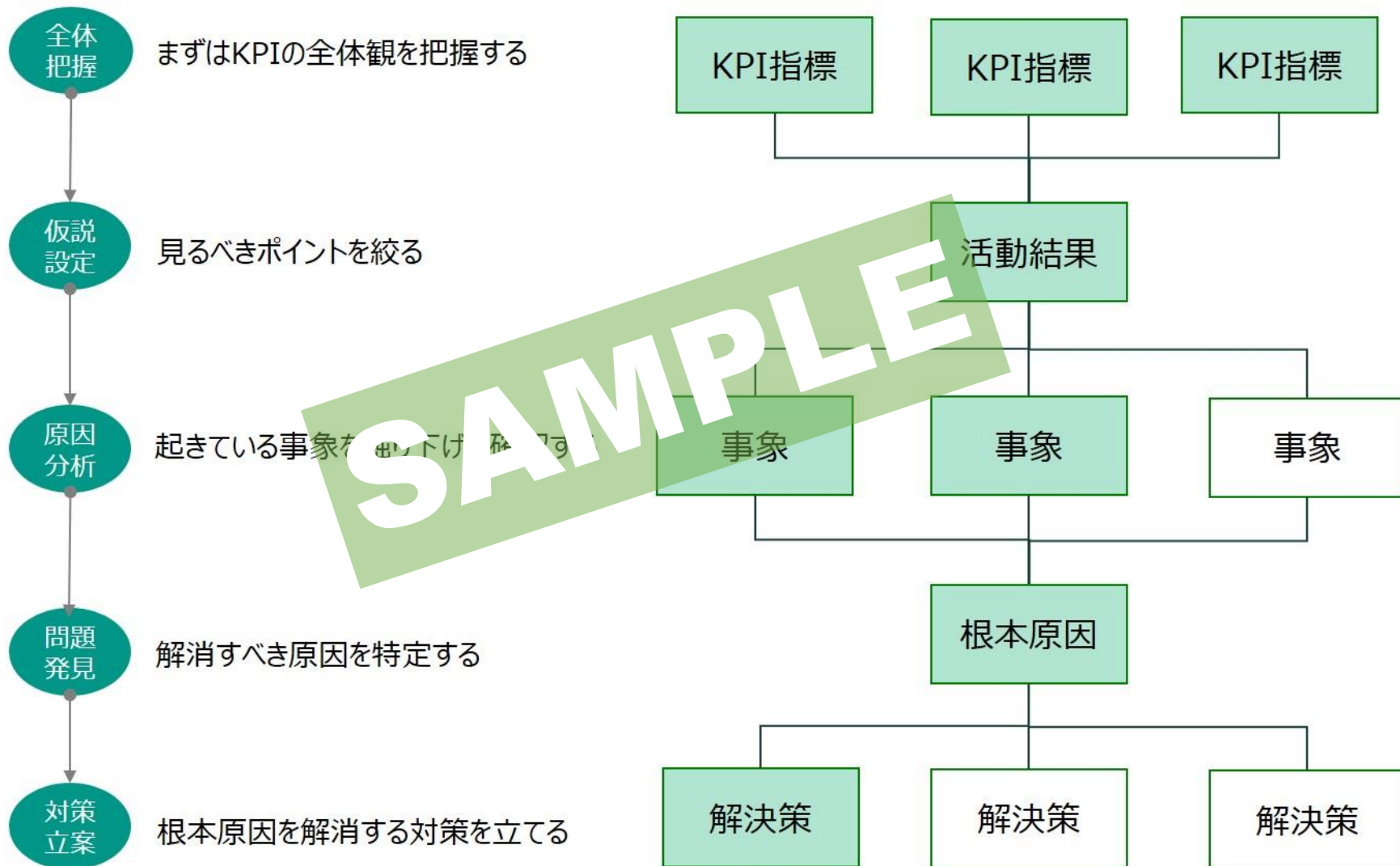
5. クオリティレビュー



- チェックリストをもとに漏れやズレがないか、見やすいかをチェックする

フレームワーク

KPIマネジメント



モニタリングの実施手順

モニタリング

