

研修、営業担当者研修

種別」研修を企画し、前橋市・群馬産業技術12日に営業担当者研修を実施しました。がそれぞれ参加し、必須のスキル習得とコロンでいただきました。



総務業務のあるべき姿を語る
坂田氏

◆総務担当者研修

講師の坂田氏は、総務部門の業務は、「対会社」「対社員」の両方の性質を持ち、最も肝要な項目は「対社員」業務における公正公平の対処と説明し、坂田氏自身の経験も披露しながら、その重要性を力説した。

また、総務部門は、会社にとってのブレイン、社員にとつてのサポーターという立場であるため、会社と社員の間に入って提言していくという役割を担っていると解説。そこで、必要なスキルとして、会社と社員の間にいる「調整力」に加え、提言等を行う上で、短時間に正確に伝える「説明力」や、読みやすくまとめる「ビジネス文書の作成力」が大切であると述べた。

一方、総務部門からの発言は会社が認めた発言と見られるため、自分の発言には重みがあるということに自覚しなければならぬと注意を促した。

近年、企業では、働き方改革や新型コロナウイルス感染症への新たな対応が急務となっている。特にコロナ禍においてメンタルヘルスマネジメントは重要な課題の1つであるとし、その対策を整えることが求められると考えを示した。

個人ワークやケーススタディも多く取り入れ、総務担当者の心得や業務効率化、コミュニケーション

ンスキル等の習得を図った。

■講師プロフィール■ 坂田二郎(さかたじろう)

電気機器メーカーに入社し、人事部門に配属。採用・人材活用・子会社の立ち上げ・労務管理・人事構造改革など人事業務全般を経験。2011年、人事コンサルタントとして独立。研修講師としては、「組織と人」をテーマにした内容を得意としている。
現在、HRMJエイズ・オフィス代表。

総務担当者研修カリキュラム

◆総務担当者の心得

総務部門と総務担当者の役割／組織の目的と目標を理解する／総務担当者の「お客様」は誰か／自らの言葉の重みを理解する／自分の仕事を振り返る

◆総務の業務をもっと効率化しよう

年次、月次、日次、イレギュラー業務／どんな組織にも解決すべき問題はある／ムリ・ムダ・ムラの洗い出し／「やるべき」の観点「やれそう」の観点

◆仕事を進めるコミュニケーション

短時間に正確に伝える説明力／早く正確に心地よく読める文書作成力／「三方よし」の調整力／あなたの魅力を高める気配り力／コミュニケーションスキルが問われる場面のケーススタディー

◆コロナ時代のリスクマネジメント

テレワークと総務部門の役割／情報セキュリティへの対処／人間関係の変化とメンタルヘルス

◆総務担当のキャリアデザイン

スペシャリストとゼネラリスト／経験を自分の財産とする／今後のアクションプラン作成



コロナ時代の総務担当者

人材育成事業を充実させるため、新規に「職センターにて、3月11日に総務担当者研修、企業の総務担当者12人と営業担当者11人ナ時代に対応した業務改善の視点・行動を学

◆営業担当者研修

講師の雨宮氏は、コロナ禍で社会環境が大きく変化を見せている中でも「営業」という職業スタイルはAーやデジタル対応では代用できないものと言及。その上で、顧客のために主体的に営業を行う「自律型営業」が求められると説明した。

グループワークでは、営業業務における挨拶やマナー等の基本的姿勢をはじめ、お客様自身が気づいていない潜在ニーズを把握するステップやお客様をその気にさせる提案技術など具体的な行動について



自律型営業を提案する
雨宮氏

て習得を図った。研修の最後には、営業ロールプレイを実施。参加者は学んだ話法や技術を参考に実践練習を行った。

雨宮氏は、自身の体験談も交え、すぐに実践可能な交渉テクニック等を紹介しながら、参加者へアドバイスを送った。

営業担当者研修カリキュラム

◆激変の時代の営業

営業環境の劇的変化／リモート営業の留意点／変わらない営業の基本／顧客満足を高める提案型営業

◆信頼される営業マンになる

基本的営業マナー／挨拶で差をつける／世間話の仕方

◆苦手顧客攻略法

苦手顧客への対応法／苦手な顧客ほど通ったが勝ち／苦手顧客のリフレーミング

◆顧客ニーズを聞き出す

顕在ニーズと潜在ニーズ／ニーズ把握のための質問法／核心をつかむ質問

◆顧客の話を受けとめる

傾聴のための5つの条件／事実明確化技法・ボディランゲージ／顧客の本音を引き出す聴き方／傾聴のロールプレイ

◆その気にさせる提案の仕方

セールスポイントとは何か／セールスポイント4つの視点／顧客にとってのメリットは何か

◆営業ロールプレイ

■講師プロフィール■ 雨宮利春(あめみやとしはる)

大手商社に入社、営業部門に配属、営業マネージャー等を歴任。1989年、経営コンサルタント・研修インストラクターとして独立。現在、コミュニケーション、対人折衝、クレーム対応、プレゼンテーション、リーダーシップ等の技術指導で組織の人材開発を支援。一般社団法人財開発支援協会を設立し、代表理事も務める。

参加者からは、「大変参考になり、学んだ事を社内でも共有したい」「業務を見直して今後に活かしたい」「苦手意識があった業務についてグループワークが勉強になった」「研修内容を踏まえ、明日からの現場で活かしたい」「自分が話すのではなく顧客の話を聴くことのほうが大切だと勉強になった」「社内研修がないため、参加できて貴重な経験となった」と好意的な声が寄せられた。

また、今回、定員を上回る申し込みがあったこともあり、令和3年度も引き続き同研修会の開催を予定している。