

販売スキル向上セミナー第一回

話しやすい雰囲気づくり

2013年8月6日(火) 14:00~16:00

講師：Training ウイズユー代表 阿部 眞代氏

講座概要：販売の成功の70%はアプローチ（出会い）にあると言われている。アプローチの失敗によって「お客様を追い出してしまう」そんな事例が後を絶たない。販売員は、お客様が店から出てしまう理由が「アプローチ」にあることに気付いていなのでないかと。講師は指摘する。話しやすい雰囲気づくりのステップとお客様から返事をいただくアプローチの工夫について学び、最後に、グループワークにより、マーチャンダイジング（商品）アプローチの言葉を作成し、ロールプレイングにて確認していった。

以上

会場：JJA 会館 3F 大会議室

参加者：45名（申込 55名）

<アンケート集計>

1. セミナーについて

①セミナーは全体的にどうでしたか?	「良い」	18
	「やや良い」	4
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0
②セミナーの時間は	「長い」	0
	「適当」	20
	「短い」	2
③セミナーの内容は	「良い」	16
	「やや良い」	6
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0
④講師について	「良い」	21
	「やや良い」	1
	「やや悪い」	0
	「悪い」	0

2. 自由意見

- ・ 普段気が付かない所を教えて頂けたので参加して良かったと思います。
- ・ 要点がわかりやすくまとめてあってスムーズに頭に入ってきました。アプローチについては初めて聞く内容だったので興味深かったです。
ロープレは前でやるとやはりプレッシャーが大きいので、グループの中で行う。紙にまとめた後、2グループ合同で、販売員役、お客様役と分けて行う等だと、もう少し気軽に入れた良かったのではと思いました。
- ・ 阿部先生が、毎回のセミナーに向けてご研究下さっている気がします。中身が深くなってありがたいと思います。
- ・ 先生からの一方的な話だけでなく、他の参加者との話しが出来たのでその点は良かったです。
- ・ 未経験でもわかりやす内容でした。販売の経験はほとんどないのですが、参加して非常に勉強になりました。どうしても商品の説明しがちですが、キャッチフレーズ・印象を伝え、お客様とのコミュニケーションをとるというのがおもしろかったです。お客様から出る少しの情報をのがさず、販売に活かしていくことが重要とわかりました。
- ・ ロープレ専門のセミナー、参加者が皆で勉強できると良いと思いました。(今回のロープレ組だったので)
- ・ 掘り下げた思考を提示してくださり、視野が広がりました。
- ・ 今まで「おつけになってみて下さい」「お気軽にどうぞ」などと言っていました。相手により雑談もはずまなかったりしたのですが、ヒントをいただきました。
- ・ 受講料があってもいいので、地方でもしてもらいたいです。今日はありがとうございました。
- ・ マーチャンダイジングアプローチについていろいろ教えて頂き良かったです。
- ・ 分かりやすく、聞き易かったです。
ロープレを通して理解が深まりました。「自分だったら何て声をかけよう」と考えながら進めることができました。
- ・ グループで考えるのはコミュニケーションが取れて楽しいのですが、先生の講義が短くなってしまう気がします。
- ・ 普段の仕事の確認という意味でとても勉強になりました。早速、売場で使って試してみます。

3. 今後希望するセミナー

- ・ 今回のアプローチについてが面白かったので、さらに心理的には、みたいな話が

聞いてみたいと思いました。

- 他のアプローチ方法があれば知りたいです。
- アプローチの途中の雑談の切替しや、商品の扱い、コアなお客様に対しての接客からクロージング方法。
- 参考になる、上手なロールプレイングを沢山見たい。

以上