

お客様ニーズを顕在化させる手法が学べる「セールスコミュニケーション研修」提供開始 ～コンタクトセンターで培ったお客様対応技法で、オンライン営業力の向上を支援～

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:清水 康司、以下SCSKサービスウェア)は、長年のコンタクトセンター運営で培った理論や手法を用いてセールスコミュニケーション能力の向上を支援する「セールスコミュニケーション研修」を2021年1月19日から提供開始します。

コロナ禍で利用機会が増えている電話やビデオ会議を通じた見込み客との対話から、潜在ニーズや課題を把握するための理論と、実践的な演習を取り入れた研修で、ニューノーマル時代の営業力向上を支援します。

1. 背景

近年、インターネットの普及にともない、企業の購買プロセスにおいて特定の製品やサービスの購入を検討する際、自らが情報を調べて比較検討を行うなど、これまでの営業担当者を介した購買プロセスから変化が生じています。また、新型コロナウイルス感染症の流行によって、対面型の営業だけでなく、オンラインによる営業活動が増加するなど、急速にニューノーマルな働き方が浸透しはじめ、企業の営業手法としてインサイドセールス^{※1}にこれまでの注目が集まっています。

インサイドセールスやオンライン営業では、口頭での会話を中心にお客様との信頼関係を構築し、潜在ニーズを聞き出すスキルが重要になります。お客様の潜在ニーズに合った情報を聞き出すとともに、お客様の利益になる情報をお伝えできれば、営業機会は大きく広がります。

こうした状況を踏まえてSCSKサービスウェアは、これからインサイドセールスやオンライン営業を始める方々を支援するため、長年のコンタクトセンター運用で培った経験を基に、ノウハウを集約した教育プログラムを開発しました。

※1 : インサイドセールス

見込み顧客に対し、電話、メール、Web会議などによる営業フォローを行い、商談機会をつくる営業手法

2. 「セールスコミュニケーション研修」の特長

「セールスコミュニケーション研修」は、お客様対応の基本ステップや、潜在ニーズを顕在化させるヒアリング技法、お客様に納得して行動していただくレコメンデーション方法などを実践するためのプログラムです。

基本ステップの中で行う具体的なコミュニケーションの方法とステップの目的・理由をセットにした内容で、理論として理解できます。また、実践的な演習問題を繰り返すことによって、初めてインサイドセールスやオンライン営業をする方も、研修受講後には実践で活用できます。

コース名称	受講形式	定員	提供時間	標準価格 1名当たり(税別)
セールスコミュニケーション研修	オンライン形式 (Zoom)	30名	3時間	15,000円

- ・ コースの詳細や開催日時については、以下のURLをご確認ください。

URL : https://www.scskserviceware.co.jp/seminar_event/

- ・ 個社向けの研修については、別途お問い合わせください。

3. 今後の展望

RPA^{※2}やコミュニケーションの領域をはじめとするSCSKサービスウェアの教育サービスは、これまでに2,000名以上の方々に受講していただき、ご好評をいただいております。今後は、より高度で実践的なコミュニケーションの教育を充実させてまいります。

※2 : RPA(Robotic Process Automation)

ルールエンジン・機械学習・人工知能などを活用し、主にバックオフィス業務を効率化・自動化するプログラム

サービスに関するお問い合わせ先

SCSKサービスウェア株式会社
第二事業本部 第一事業部（教育サービス担当）
TEL:03-5339-3073
E-mail:rpa_school.sp@scskserviceware.co.jp

報道に関するお問い合わせ先

SCSKサービスウェア株式会社
経営企画部 菱沼
TEL:03-6890-2517
E-mail:press@scskserviceware.co.jp

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。