

# ◆ 営業プロセス(部下の営業プロセスへの関わり)の定義

営業プロセス	定義
1. プランニング	顧客の状況把握を行い販売目標を設定し、目標達成に向けて部下に活動計画を立案させている。
顧客分析機能	顧客の問題点を総合的、多面的に捉え、攻略計画や仮説を立てさせるように指導している。
販売計画機能	部下と販売予測を行い、販売目標の設定についても参画させ、方針を示しながら計画を立案している。
活動計画機能	年間または半期の販売計画を踏まえ、月間・週間の活動計画に落とし込むよう部下を指導している。
2. リレーション	部下が顧客との信頼関係を高められるように、指導・アドバイスを行っている。
顧客接点機能	顧客への連絡や面談を促し、顧客のあらゆる部門や階層、キーマンとの接触を図らせている。
認知度向上機能	自社や自社の商品・サービスを顧客により良く理解してもらえるよう、部下のスキルを向上させるよう指導している。
関係構築機能	部下が継続的に訪問できるように指導するとともに、組織的な関係づくりに取り組んでいる。
3. ニーズ把握	部下が顧客の情報収集や課題把握ができるよう、指導や環境整備を行っている。
情報収集機能	部下が顧客との面談で聞いてきた情報を把握してアドバイスしたり、部下が有用な情報を聞いてこられるよう指導している。
課題形成機能	収集した顧客情報から顧客の課題を明確にしたり、受注までのアドバイスを積極的に行っている。
社内外把握機能	社内の関連部門との連携をとりながら、自社商品・自社サービスの成功事例などを把握させている。
4. プレゼンテーション	部下が解決策や提案書を効率的、効果的に作成できるよう指導、アドバイスしている。
解決策立案機能	受注事例や成功事例を整備し、有効な解決策を考えたり他部門の協力を得られるようにしている。
提案書作成機能	提案書の参考例を整備したり、部下がデータや図表、ビジュアルなどを用いたインパクトのある提案書を作成できるようアドバイスしている。
提案実施機能	提案活動に対する意識づけを行い、提案前のリハーサルや実施後のアドバイスをしている。
5. クロージング	契約締結に向けて、部下の行動と商談状況を把握しながら、締結活動を支援している。
テストクロージング機能	部下が成果を上げられるように、プレゼン後のクロージング活動を一体となって推進している。
条件交渉機能	競合他社の動向を部下に把握させながら、適正利益が出せるよう顧客との交渉を支援している。
契約締結機能	契約締結に当たっては、後になってクレーム等の行き違いが発生しないように、曖昧な点を残さずに契約を行わせている。
6. アフターケア	適切なクレーム対応や定期的な訪問活動を行い、信頼関係の維持と関係作りを行う。
クレーム対応機能	顧客からのクレームに対して、部下が的確な対応と良好な関係づくりができるよう指導している。
社内外調整機能	商品やサービスに対する顧客の反応を他部門と共有させ、協力体制づくりを行っている。
継続フォロー機能	顧客維持・拡販の観点から定期的な訪問を継続的に行い、次の課題解決に向けた提案を行えるようアドバイスしている。