

B 営業社員教育シリーズ

◀ DVD版 ▶

番号	作品名	内容	時間
B486	「顧客の心をとらえる 営業」実践心得 こうすれば顧客から 歓迎される	顧客の心をいかにとられるか。 共感的な会話ができる、聞き上手で相手の心を開かせるなど、好かれる営業マンになるにはどうしたらいいのかを説明。	30分
B502	新・“なぜ”から 見直す仕事の基本 ～本当の実力を身につける ために～	1. いま求められる「役割と心構え」	31分
B503		2. いま求められる「仕事の取り組み方」	28分
B504		3. いま求められる「コミュニケーション」	27分
B505	ビジネス交渉力	1. 交渉の前に	13分
B506		2. 状況の把握	13分
B507		3. 目標設定と交渉	13分
B508		4. 説得と合意形成	13分
B516	実践！クレーム対応の すべて	苦情・クレームはひとつ対応を間違えると、企業に大きなダメージを与える。クレームの基礎知識からタイプ別対応、クレームを顧客情報として活かす方法までをわかりやすく解説。	60分
B520	高額商品が売れる お客様の心を動かす セールス講座	営業マンがお客様と本当の信頼関係を作る方法などセールステクニックを解説。	92分
B530	これで成果が変わる PDCAの基本 仕事の質を 高めるために	PDCAの基本的な考え方を確実に理解し、実践する力を身につけるための教材。PDCAの理解を深め、仕事をよりスムーズに進めるスキルを学ぶだけでなく、仕事人として大切な仕事への姿勢、さらには部門やチームのマネジメントをする力を身につける。	40分

◀ VHS版 ▶

【営業社員実力養成編】

番号	作品名	内容	時間
B22	販売プロフェッショナル への第一歩 －導入編－	何のために販売を行なうのか／セールスマンシップ5大条件／心と技は車の両輪／自己啓発と自己管理	24分
B23	今日からスタート －導入編－	訪問前の心得／商談成功は第一印象から／見すごすべからず「MAN」の法則／別れの場は縁結びの場	28分
B24	信用を高める 効果的アプローチ法 －基本編－	見込み客の開発法／アプローチのキーポイント／QCの実践、名刺・手紙・電話の有効利用法 他	28分
B25	心をつかむ説得の ポイント －基本編－	商品知識と商品価値／Buying Pointのつかみ方／商品説明のポイント／応酬話法をマスターする	30分
B26	取引における約束事 －実務編－	代金支払に関する約束事／納期に関する約束事／担保と保証人に関する約束事／契約解除に関する約束事 他	27分

B28	商談を成功に導く クロージング法 －応用編－	取引条件に話題を誘導する／購入後の利益を描き出す／押しを効かす法／忘れてはならないクロージング7つの心得 他	27分
B29	販売プロのための 計算管理術 －応用編－	プロが知るべき4つの利益／売上目標は損益分岐点で／計算情報のキャッチ法／市場占拠率の理解法 他	29分
B172	勝つための交渉術 －交渉の基本と戦略－	交渉の正否はテーブルにつく前に決まります。交渉の基本構造、基本戦略の立て方など交渉術の基本知識を解説。	30分
B173	勝つための交渉術 －交渉の実践 テクニック－	手強い交渉相手と渡り合うドラマの主人公の活躍を通し、実戦での具体的な戦術10ポイントが理解できます。	30分
B174	商取引で得をする 法律の生かし方 1	契約書についての考え方、作成のポイントを紹介。	30分
B175	商取引で得をする 法律の生かし方 2	印鑑・手形・保証についての知っておくべき知識とその応用について解説。	30分
B176	商取引で得をする 法律の生かし方 3	貸倒れについての予防策を紹介し、万全な債権回収のあり方を解説。	30分
B204	提案型営業のための 情報の集め方・ 生かし方1	1. 相手に情報を与えて情報をとる 2. 情報を整理分析し攻め方を考える 3. 情報提供を続けながらニーズを探る	25分
B205	提案型営業のための 情報の集め方・ 生かし方2	1. 相手を深く知りニーズをつかむ 2. 提案書をどうまとめるか 3. 相手を説得しフォローする	25分
B313	できる社員は クレームに強い 1	クレームが発生したら迷っているヒマはない。クレーム対応の心得を学びます。	20分
B314	できる社員は クレームに強い 2	クレーム対応にどう対応していくか？クレーム対応の考え方を学びます。	20分
B287	新だれにもわかる 外国為替 1	為替取引の方法、直物・先物取引と外貨の売買などを解説。	30分
B288	新だれにもわかる 外国為替 2	相場変動の原因、為替操作、企業の為替対策などを解説。	30分
B256	表現力 －発表スピーチ－	聴き手の心を捉え、説得性を高める「発表スピーチ」のノウハウを提示します。	29分
B257	表現力 －プレゼンテーション－	プレゼンテーションの6ステップを提示し、それぞれのポイントについて解説。	29分
B410	顧客ロイヤルティの すべて 1 ①顧客ロイヤルティ とは何か	顧客との相互信頼関係（ロイヤルティ）を作り出す行動規範のあり方から、それを柱にした業務の進め方と業績評価まで、先進企業の取材を交え具体的に紹介。経営者、CS担当者の悩みに応えます。	20分
B411	顧客ロイヤルティの すべて 2 ②顧客ロイヤルティを 生む仕組みづくり		20分

B445	成功する価格交渉 値切りを封じる 商談技術 ①顧客に打ち勝つ 3・5・7のテクニック	「予算がない」「値段が高い」「考えておく」この最初の断り文句を乗り越える3ステップと価格交渉の定石5か条と7つのテクニックを解説。	20分
B446	成功する価格交渉 値切りを封じる 商談技術 ②ケースで学ぶ 価格交渉の実際	値切りの現場ではどう対応すればいいのか。「セル・ダウン法」「高値設定法」「上乗せ作戦」「時間作戦」などのテクニックの使い方を学ぶ。	20分
B447	売上げアップに つなげる！ ①営業担当者の 質問力とは	結果を出そうとあせるあまり取引先との間に本来あるべきプロセスを忘れていませんか？質問技法を使い、コミュニケーションの基本を紹介する。	20分
B448	売上げアップ につなげる！ ②ケーススタディ 営業担当者の質問力	どんな状況でも売上げ・利益を上げてこそ一人前の営業担当者。営業活動の第一線で「ツカミ」「シボリ」「マモリ」「セメ」「ツメ」の質問を活用する際のコツを解説する。	20分
B449	よくわかる マーケティング ①マーケティングの 基本と市場のつかみ方	日々変わり続ける消費者ニーズを的確に読み取り、そのニーズを満たすために、何をすればいいのか？マーケティングの基本を解説。	20分
B450	よくわかる マーケティング ②製品戦略と価格戦略	製品戦略：誰を自社の商品の顧客にするか？製品、価格、販売チャネルなどのマーケティング手段をどう組み合わせるか？ 価格戦略：コストからつける価格、値頃感のある価格、価値観のある価格、競合企業の価格決定戦略の比較などを説明。	25分
B451	よくわかる マーケティング ③チャネル戦略と コミュニケーション 戦略	卸売業者、小売業者、ネット販売などの流通経路を作るチャネル戦略を解説。広告、パブリシティ、セールス・プロモーション、対面販売などのコミュニケーション戦略の長所、短所を説明。ロジスティクスと物流の違いも説明。	25分
B468	『営業魂』 売れる営業マンは ここが違う！	スキルがあっても「心」のない営業マンではお客様を納得させられない。営業担当者に欠かせない「営業魂」を身につけるため、実践で使えるテクニックをドラマ仕立てで解説。	20分
B476	できる社員の仕事術 事例でわかる 『問題解決力』の 高め方 ①問題解決の考え方と 基本スキル	問題の解決には、1. 問題をはっきりさせる2. 問題の原因をみつける3. 最良の解決策を決めて実行する4. 対策後のフォローの4つのステップがある。	24分
B477	できる社員の仕事術 事例でわかる 『問題解決力』の 高め方 ②問題解決 ケーススタディ	問題解決の重要ポイントをケーススタディで説明。「SWOT分析」で新しい切り口を見つけ、解決の糸口とする。「SWOT分析」を使うと意外な問題が見つかったり、気にしなかった事が重要な問題である事に気付く。	24分

【セールス編】

B11	お客様に いやがられない 訪問セールス	1. 訪問セールスの形 2. 立ちセールスのテクニック 3. 腰かけセールスのテクニック	20分
B12	YESと言わず セールストーク	1. お客様の心をつかむコツ 2. 商談説明のテクニック 3. お客様を泣かす5分の妙技	20分
B13	ひと味がう アフターケア	1. 名刺・カメラはこうつかう 2. お客様の心に貸しをつくる 3. 新規開拓のしかた	20分
B14	なぜ売れないか	マナーを打破し、創造的なセールス活動を行うには、自己点検、結果追及、問題把握、そして目標への前進のサイクルで、プロセールスへの道を解説。	29分
B15	売れる条件		25分
B282	売れる必勝経営術 1	商売に精を出して成功する経営のあり方について事例を提示しながら解説。	34分
B283	売れる必勝経営術 2	クレームをバネに売上を伸ばす苦情法経営について事例を交えながら追求。	29分
B284	売れる必勝経営術 3	成功のネタを見いだす着眼法の極意について事例を交えて伝授。	29分
B363	顧客の心をつかむ 提案営業 1 ーなぜ売れないのかー	ある若手営業社員のドラマを通して、「提案営業とは何か」を考えてもらい、提案営業を考え直す必要性を訴えます。	25分
B364	顧客の心をつかむ 提案営業 2 ーこうすれば売れるー	「提案営業におけるソフト」「成功する提案営業の進め方」などについて、具体的事例をもとにわかりやすく解説。	25分
B258	営業マンの マーケティング活動 ー問題編ー	ユーザーからの追加発注に伴って次々に問題が発生。当面の解決策について考えるとともに、いくつかのテーマを提示。	25分
B259	営業マンの マーケティング活動 ー解決編ー	6つの対策を実践してカベを突破した姿をみながら、マーケティング活動の重要性とポイントを理解させます。	30分

【接客・サービス編】

B97	実践・サービスとは	情緒的なサービスについて、様々な職場のサービスのあり方をドキュメントし、真のサービスのあり方を追求します。	20分
B159	エクセレントサービス －接客セールスの特徴－	サービス業「売上倍増のための6カ条」接客セールスの本質は何かなどについて解説しています。	30分
B160	エクセレントサービス －サービス精神－	待たされた客が怒る本当の理由、サービス精神の神髄などについて解説しています。	30分
B161	エクセレントサービス －苦情処理－	苦情処理の8つの基本原則、苦情はなぜ歓迎すべきかなどについて解説しています。	30分
B162	エクセレントサービス －代金の受け取り方－	お客を不愉快にする受取対応、正しい代金授受6つの処理法などについて解説しています。	30分
B163	エクセレントサービス －接客用語－	正しい接客基本用語、好感を持たれることば遣い5つの法則などについて解説しています。	30分
B237	こんなサービス あんなサービス －感動を与える－	奥行き深い徹底したサービスを実践し成功している会社を通して、サービスのあり方を解説しています。	25分
B238	こんなサービス あんなサービス －知恵を売る－	小売業のさまざまなサービスの事例を通して、知恵を売るサービスの考え方、進め方を探っていきます。	25分
B455	販売員のための お客様タイプ別 トーク法 ① お客様は4つの タイプに分けられる	4つのタイプのお客様にはそれぞれに適した対応法がある。 それぞれお客様のタイプを見つけ、気持ちよく買い物をしてもらう接客方法を説明。 千差万別の人の個性を、お客様として下記の4つのタイプに分類して、攻略法を説明。	25分
B456	販売員のための お客様タイプ別 トーク法 ② このお客様には このトーク	①狩猟タイプこだわり型の攻略法 ②狩猟タイプ受け入れ型の攻略法 ③農耕タイプこだわり型の攻略法 ④農耕タイプ受け入れ型の攻略法	25分

【商業編】

B157	入しやすい店 売れる店 —客をよぶアクション—	お客を呼び込み、引き付けるための10のポイント、その良い例、悪い例を実際の販売現場を使って解説。	30分
B158	入しやすい店 売れる店 —客をよぶ店づくり—	さまざまな店を4種類8タイプに分類、タイプ別に店員のアクションを診断しています。	30分
B187	めざせ！ 地域No.1の店 1	「地域No1戦略」について、事前の調査から展開までをわかりやすく紹介します。様々なドラマのストーリーを追いながら、生きた指針がつかめます。	30分
B188	めざせ！ 地域No.1の店 2		30分
B315	買しやすい売り場 づくりのポイント1	入口、店内レイアウト、商品陳列等、買しやすい売場づくりのヒントを紹介。	25分
B316	買しやすい売り場 づくりのポイント2	照明、チラシ、POP等を使い、商品と売場をひきたてている事例を紹介。	23分
B340	繁盛店経営成功の ノウハウ 1	時流に適った繁盛店づくりノウハウ「独自固有の長所の確立」を、アメリカ流通業界の現状を例に紹介。	30分
B341	繁盛店経営成功の ノウハウ 2	「つきの原理」を利用して品揃えをすると、確実に業績を向上させることができます。成功事例に即して詳説。	30分
B342	繁盛店経営成功の ノウハウ 3	小売業の成否は来店したお客様がもう一度戻ってくるか。サービス力とは何か、どう実践していけばよいかを紹介。	30分
B343	繁盛店経営成功の ノウハウ 4	「部下のよいところを探してほめる」、従業員の育成と満足の保障をどうすすめていくのかを解説。	30分
B344	繁盛店経営成功の ノウハウ 5	新パワフルリテラー「新市場型」成功の秘訣を事例で紹介。繁盛店の4条件と「本物のこつ」による一番化法を紹介。	30分

【債権管理の基本編】

B17	取引契約と小切手	商取引契約のもつ社会的、法的意味から、取り扱い上の留意点までを解説。	15分
B18	手形のしくみ	手形のなりたち、振り出す際、受け取る際に注意したいポイント等を詳説に解説。	22分
B19	手形の危険防止	手形の事故は思いもよらぬ結果を招くことがあります。事故を未然に防ぐための注意点を解説します。	25分
B20	倒産の赤信号と信用調査	危険な兆候12のポイント、倒産直前の赤信号、信用調査のチェックポイント、信用限度額の決定法などを解説します。	17分
B21	回収行動の進め方	取引先が倒産した場合の迅速な回収行動と的確な事務処理について解説します。	18分
B27	債権回収の役割と進め方 —実務編—	手形・小切手を受け取る時のチェック事項／代金支払いを遅らせる客からの回収法／代金を払わない客からの回収法を解説。	29分
B120	取引の与信管理法	新規取引を始める場合の信用調査、情報収集、与信枠設定等について解説。	24分
B121	一歩先んじた債権回収法	取引先に危険な兆候があらわれた場合の対処方法、回収行動に際しての注意事項等を解説します。	24分
B122	プロの手口を見破る法	実際に起きた事件をモデルに、プロのつぶし屋の主な手口を紹介します。	27分
B260	登記簿のすべてがわかる！ —不動産登記簿編—	登記簿謄本を使って、そこから企業や個人の資産状況を読み取るまでを、やさしく解説しています。	25分
B261	登記簿のすべてがわかる！ —商業登記簿編—	取引先の商業登記簿を例に、そこから読み取ることのできる「会社の素顔」をわかりやすく解説しています。	25分
B398	危ない会社の見分け方1 —ちょっと待て、その新規！—	倒産しそうな危ない会社を察知するポイントを紹介。初めて取引する相手先のどこをチェックするか、会社が倒産するときの兆候は何か、倒産後の債権保全と貸し倒れ処理の問題点などを解説。	30分
B399	危ない会社の見分け方2 —既存取引先、再点検！—		30分
B400	危ない会社の見分け方3 —倒産、さあどうする！—		30分