

### ①プレゼンテーション力

- 所々で顧客に語り掛け、興味や理解の度合いを確認している
- 一つ一つの項目の最後にポイントを整理し、復唱している
- 資料を作成する場合、1枚につき絵や図を一つ以上加えビジュアル化している
- 取扱商品やサービスの特徴をポイントを押さえて要領よく説明している
- 論点や訴求ポイントがはっきりしている
- その場にあった『例え話』を多く使い、話の本旨をしっかりと伝えている
- 文章は簡潔で短く、声はめりはりが効いて、流暢に発表している
- 可能な限り図・表・大見出しを取り入れ、視覚的な発表構成を取っている

### ②条件交渉力

- 交渉項目が多い場合は、相手に受け入れ易いものから順に交渉している
- 双方サインのある議事録を残し、決定事項に対して顧客と当社の間認識のずれがないようにしている
- 交渉相手を事前に調べ、決定権のある人と交渉している
- 業者に対してコストを押さえ、より有利になる条件で交渉している
- 社外関係者・得意先に対して、当社方針に対する協力の取り付けをしている
- 交渉する前に数、日時、金額等明確な数値目標を決定し、交渉に臨んでいる
- うまく相手を巻き込んで「共同提案」や「参画」してもらったりして、良い結果を出そうとしている
- 交渉に際しては、相手にとってどれほど利益になるかをアピールし、相手のやる気を引き出している

### ③顧客拡大力

- 元を取るべく交際費を効果的に使っている
- 担当外の新製品情報にも常に目を通して
- 顧客カード(ひとり一人のお客様の家族状況・財務状況など)を作成・活用している
- 新規開拓以外で、売上・利益を20%増にする
- ほとんどの顧客には、当社の全ての商品・サービスを売っている
- 顧客の要求に対して「できません」ではなく、「どうすればできるか」の視点から考え、提案を行っている
- 顧客からの質問に対し、即日回答している。例え即日回答ができなくてもその理由を伝え、了承を得ている
- 顧客に対して、最低でも半年に1度は、新商品・新サービスの提案をしている

### ④ムードメーカー性

- 彼、彼女がいると職場の雰囲気明るくなる
- 彼、彼女が間に入ってくると交渉事がうまくいく
- 会議・ミーティングの席上では、全体のレベルをアップするような統率力や説得力を発揮している
- 社員のセンスを取り入れて社内の行事を盛り上げたり、仕事にゲーム性を持たせたりして周囲を夢中にさせている
- 『どんなことをしても目標を達成するぞ!』などと時には口走り、目標達成への信念を周囲に伝染させている

### ⑤問題解決/トラブル処理

- 頻度の多いトラブルに対しては、一応の対応策を準備する
- 自分で処理できる範囲か、上司に相談しなければならない範囲かの判断が適切である
- 上司がいない場合にトラブルが発生したときは、直ちにしかるべき部署に相談する
- 計画の遂行が困難になる前に、上司・同僚に状況を報告し、代替案を相談している
- 時間のない中では、顧客からの問い合わせ・クレーム処理を最優先している