

07 販売員活動

01 活動内容 01

水準

01 販売員の製品・サービス知識・販売技術力の水準は充分ですか。

Y 販売員に面接し確認の上、研修などにより一層の向上を図ります。

N 必要最低限の知識・技術を早急に植え付ける研修と人材の見直しを行います。

02 プレゼンテーション、商談、クロージングなどの技術水準は、十分ですか。

Y 実際に販売員にやらせて見て、製品、業態などから適切かどうか確認します。

N なにが、なぜ不足しているかを把握した上、必要な対策を取らせませす。

02 トップセールス

01 社長は自ら積極的に得意先訪問をしていますか。

Y 頻度はどうですか。そのために全体としての経営管理はおろそかになっていませんか。

N 特に中小企業では、社長によるトップセールスが欠かせませせん。

03 計画性

01 販売員の日常活動は計画通り行われていますか。

Y 計画と活動に大きな差異はありませんか。

N なぜ行われなにか原因を探り、計画・活動の改善につなげませす。

02 訪問計画はきちんと立てられていますか。

Y 計画が形だけのもので、実施が伴っていないことはありませんか。

N 訪問計画策定は販売促進とコスト削減につながりませす。

04 新規開拓

01 販売員の新規開拓は確実に行われていますか。

Y 開拓業務の実施状況とその成果を比較させませす。

N 新規開拓を積極的に実施させるためのインセンティブ等を検討させませす。

05 巡回訪問

01 販売員の巡回訪問は確実に行われていますか。

Y 訪問日誌をチェックするとともに、経営者・マネージャー等自らの巡回訪問により実情を確認させませす。

N 確実な巡回訪問が得意先把握につながることを、全社的に理解させる必要があります。

06 得意先支援

01 販売員の得意先支援活動は確実に実施されていますか。

Y 販売員は得意先へのコンサルタントとして活動していますか。

N 得意先支援は、販売促進の重要な一部であり、販売員はその尖兵です。

07 即戦力化

01 販売員の即戦力化のための販売マニュアルの活用がなされていますか。

Y マニュアルの内容および、マニュアルと経営・営業方針との一致を確認させませす。

N OJT だけでは、即戦力化に充分ではありません。マニュアルの整備が必要でせす。

02 販売員の行動原則と時間の活用、接客対応が標準化されていますか。

Y あまりにもマニュアルどおりの行動が、顧客に反感を与えることはありませんか。

N 効率化と適切な行動のため、最少の標準化は必要でせす。

02 販売ツール

01 マニュアル化

01 販売員活動業務はマニュアル化されていますか。

Y マニュアルは実際に利用されていますか。販売上有効でせすか。

N マニュアルは販売員活動の効率を上げるために欠かせませせん。基本的なマニュアルの整備が直ちに必要でせす。

02 ツールの活用

01 得意先別、製品別、商談段階別などの販売ツールが活用されていますか。

Y 各種ツールの内容と、活用の現場を確認させませす。

N 各種のツールの必要性和その活用について、例を挙げて説明し、整備させませす。

02 情報加工、データなどで販売ツールに工夫を凝らしていますか。

Y ツールの実態を調べ、さらに優れたものを提案させませす。

N 今日の販売では、通り一遍のツールは役にたちませせん。楽しく見せる工夫が必要でせす。

03 販売ツールはビジュアル化され準備されていますか。

Y 顧客の立場から受け入れやすいものでせすか。

N なぜビジュアル化しなければならなにか説明し、見やすいツールを提案させませす。

03 販売促進用品

01 宣伝用品、ギフトなどの販売促進用品は作成され、活用されていますか。

Y 実際に利用されていますか。販売促進上有効ですか。

N 用品類が販売促進にどう役立つかを理解させます。

03 能力開発

01 能力開発

01 販売員の能力育成・開発は、計画的に行われていますか。

Y 能力育成・開発は長期の人材開発計画に基づいて行われていますか。

28

N 能力育成・開発は特別なプログラムでなくとも、On the Job Training から始めることが出来ます。

04 成績評価

01 成績評価

01 販売員の成績評価は、公正なルールに基づいて行われていますか。

Y 成績評価のルールとその適用の実態を調べます。

N 販売員は、ルールに基づく公正な評価なしには実力を発揮できません。

05 情報整備

01 情報整備

01 販売・クレーム情報の整備と共有化は、適切に行われていますか。

Y 主な情報の整備状況、伝達先を説明してください。

N 情報整備と必要な人、特に販売員への的確な伝達は販売成功の前提です。

02 製造物責任への販売部門としての対応ルールは確立されていますか。

Y 販売部門としての役割、情報の流れはどうなっていますか。

N 顧客と向き合う販売部門は、製造物責任の第1線にあることを理解していますか。

03 販売員管理情報は整備されていますか。

Y 整備状況を説明してください。情報は遅れなく収集されていますか。

N 重点情報の取り出しとその整備方法を例を挙げて説明します。