

営業力強化／営業マニュアル導入支援

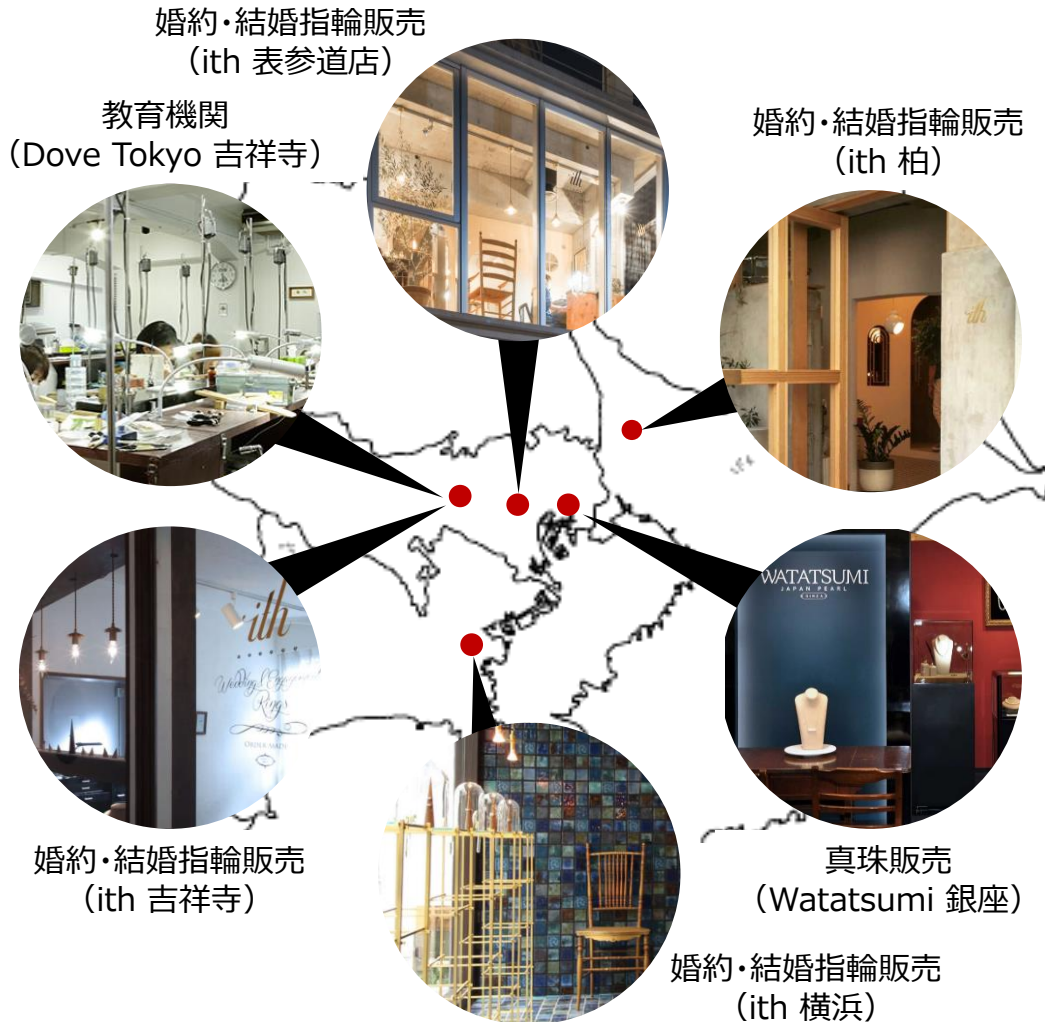
現場ベストプラクティス研修
のご紹介



Arts & Crafts

イントロダクション： 弊社アーツアンドクラフツ株式会社について

弊社アーツアンドクラフツは首都圏を中心にブライダルジュエリーの企画・製造・販売を展開、高い成長率を達成しています。



- 年売上成長率：

350% (2015年度)

- 販売員成約率：

65% (業界平均45%)

- Webマーケティング (Google検索順位)：

- 「吉祥寺 結婚指輪」：**1位**

- 「表参道 結婚指輪」：**5位**


- 「柏 結婚指輪」：**6位**

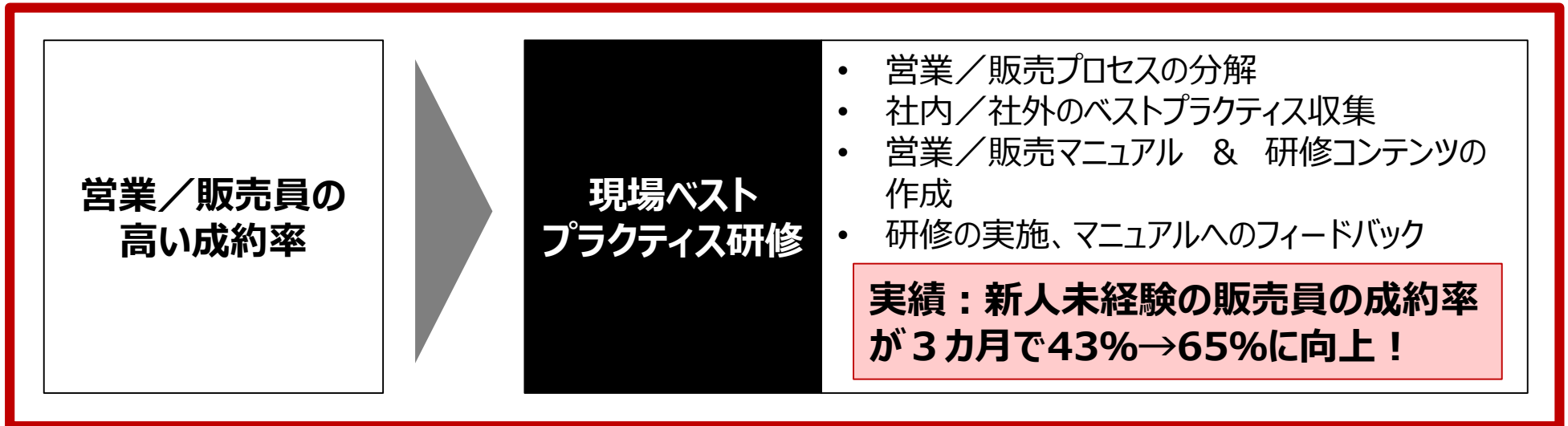
- 「横浜 結婚指輪」：**10位**

イントロダクション： 強い営業／販売力の仕組み

弊社は、業界内でも特に高い成約率と、費用対効果の高い集客方法を確立しており、そのことが競争力の源泉となっています。

本資料ではこの中でも、営業／販売員一人一人が成約率向上ができるための取り組みをご紹介します。

 : 本資料で紹介する施策



現場ベストプラクティス研修

営業／販売員研修では、まず標準プロセスを分析し、各プロセスのベストプラクティスを収集することで貴社にとって「実効性の高い」マニュアルおよび研修コンテンツを作成・実施します。

営業／販売
プロセスの分解

- ・ ヒアリングや実地観察により標準フローを定め、プロセスに分解
(例)
 - 来店・ご案内
 - ご要望ヒアリング
 - 商品説明
 - 絞り込み
 - カスタマイズ

社内／社外の
ベストプラクティス収集

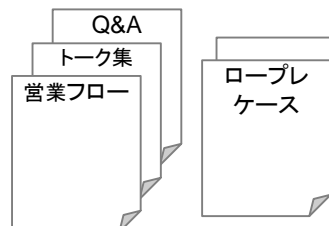
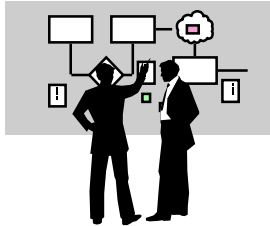
- ・ 成約率を高めるためにキーとなる行動を抽出
- ・ 社内販売員の行動観察により分析
 - トップセールス
 - 成長株（元未経験者が望ましい）
- ・ また、弊社が持つ他社での知見も活用

営業／販売マニュアル
& 研修コンテンツ
の作成

- ・ 新人の営業／販売員向けにベストプラクティスを凝縮したマニュアルを作成
- ・ またベストプラクティスの習熟を徹底させるための研修コンテンツも併せて開発

研修の実施・
フィードバック

- ・ マニュアルを浸透させるために、多角的な研修プログラムを実施します
- ・ また、営業／販売員から研修および実地訓練の結果をフィードバックして頂き、マニュアルをブラッシュアップしていきます



アウトプット例④：研修の実施・フィードバック

営業／販売
プロセスの分解

社内／社外の
ベストプラクティ
ス収集

営業／販売マ
ニュアル &
研修コンテンツ
の作成

研修の実施・
フィードバック

研修では、多面的な学習方法でベストプラクティスの習熟を徹底させます。また、営業指標をモニタリングすることで効果検証を行い、マニュアル／研修コンテンツの精緻化を図ります。

座学／テスト

- 研修初期のブランドコンセプト・商品知識に関して集中的に座学、テストを実施します

営業指標のモニタリング

- 研修開始前の成約率を把握し、研修後の変化をモニタリングします
- 成約率以外も可能ですが、販売員の自力で向上できる指標が望ましいです

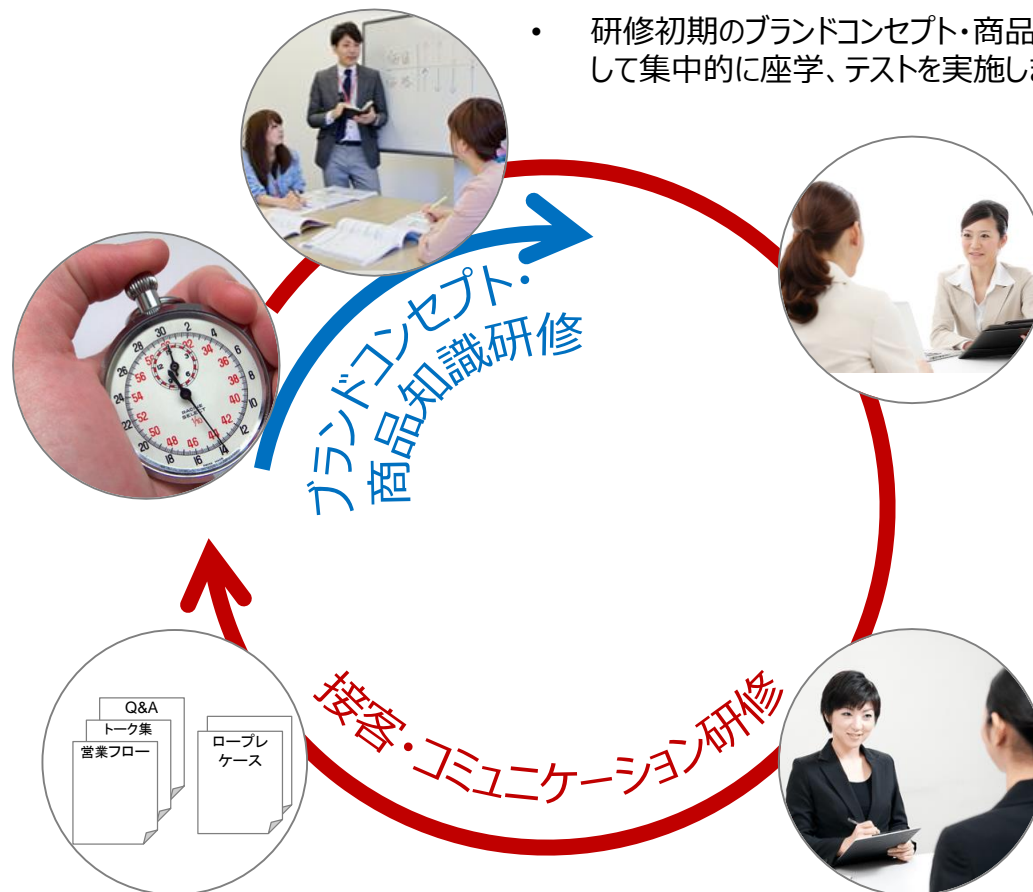
マニュアル／研修コンテンツのアップデート

ロールプレイ

- 接客・コミュニケーションのベストプラクティスを習得を徹底するために必須の研修です
- パターンを変えて最低3階は実施します

カウンセリング

- 弊社トレーナーにより、研修内容が現場に活かされているかカウンセリングを実施
- また、カウンセラーは弊社トレーナーだけでなく、貴社内のカリスマ（トップセールス等）も参加することを推奨



現場ベストプラクティス研修のポイント

弊社プログラムでは、他の研修会社のような定型のパッケージではなく、貴社の社内知見を発掘しカスタムメイドでマニュアル・研修コンテンツを作っています。

社内の知見を 発掘

- 各会社で販売哲学や方針、そして商材の特性がことなるため、よくある外部の「営業研修」だけでは貴社に浸透しないまま終わってしまう危険があります。
- 弊社研修では、社外での知見だけでなく**貴社社内のベストプラクティスを活用するため、貴社に馴染んだ再現性の高い研修が可能となります。**

現場カリスマ の巻き込み

- 弊社研修ではトレーナーリーダーとして現場のトップセールスマン等、カリスマの方を活用することに特徴があります。
- ベストプラクティスのモデルとなる**現場カリスマの方に、研修プログラムの一部に参加して頂くことで、他の販売／営業員に対しての説得力・信頼の醸成を狙います。**

小さくスタート

- 弊社プログラムでは、貴社の独自性に合わせて営業／販売マニュアルと研修コンテンツをカスタムメイド型で作りに上げていくことに特徴があります。
- その為、マニュアル・研修コンテンツは何度か試行を繰り返して完成させます。**まずは3店舗程の限られた対象でパイロットスタートし、その成果を後で全店舗に展開していくことを推奨しています。**

スケジュールと費用

弊社プログラムは、御社に合った研修プログラム・マニュアル作成に2カ月、パイロット店への展開に2カ月を想定しております。

	2カ月	2カ月	2カ月～
	研修マニュアル作成 (初稿)	パイロット店内での展開/ 研修マニュアル最終化	他店舗での展開
内容	<ul style="list-style-type: none"> ベストプラクティス対象営業/販売員の行動観察・ヒアリング ブランドコンセプト/商品情報の把握 パイロット店の各営業/販売員の業績把握 研修マニュアル初稿作成 	<ul style="list-style-type: none"> パイロット店の営業/販売員に対して研修プログラムを実施 <ul style="list-style-type: none"> - 1人4回程度(2カ月) - 現場カリスマトレーナーとして参加 パイロット店の各営業/販売員の業績把握 研修マニュアル更新 	<ul style="list-style-type: none"> パイロット店以外の店舗で研修プログラムを実施 各営業/販売員の業績把握
成果物	<ul style="list-style-type: none"> 研修マニュアル初稿 	<ul style="list-style-type: none"> 営業/販売員マニュアル更新版 対象営業/販売員の業績結果報告 	<ul style="list-style-type: none"> 営業/販売員マニュアル更新版 対象営業/販売員の業績結果報告
対象店舗 /人	<ul style="list-style-type: none"> ベストプラクティス対象営業/販売員を3名程度ピックアップ 	<ul style="list-style-type: none"> 3店舗：ベストプラクティス対象営業/販売員が在籍する店舗が望ましい(最大15名程度) 	<ul style="list-style-type: none"> (要相談)
費用	<ul style="list-style-type: none"> 300万円(税抜) ※ 交通費は別途請求 	<ul style="list-style-type: none"> 300万円(税抜) ※ 交通費は別途請求 	<ul style="list-style-type: none"> 半日研修：10万円(税抜) / 回 ※ 交通費は別途請求

実績 & コンサルタントのご紹介



<名前> 平田 久朗

<経歴>

2001年 米国ペンシルバニア大学社会学部卒業

2004年 東京工業大学大学院価値システム専攻卒業

2004年 米国戦略系コンサルティングファームBooz & Company入社、約6年半、数々のプロジェクトを手掛ける

2010年 アーツアンドクラフツ株式会社に参画、コンサルティング事業の事業部長としてプロジェクトマネジメントを行う

<実績>

- 自社ブライダルリング事業のベストプラクティス導入
- 自動車ディーラーへのベストプラクティス導入支援
- 法人向けモバイル端末販売会社へのベストプラクティス導入支援
- 医薬品メーカーの営業部門に対するベストプラクティス・プログラムの設計、導入支援
- 化学品メーカーへの顧客満足度調査・改善検討支援
- 小売チェーン店マネジメント層への研修支援
- リサーチ会社営業員へのクリティカルシンキング研修、営業資料作成支援
- コンサルティング・ファーム向け分析／営業資料作成研修の実施

他多数