

3分で読める！ インサイドセールス紙面講座



インサイドセールスの コールスタッフへの教育について

MA(マーケティングオートメーション) / インサイドセールス支援
アイセールス株式会社

コールスタッフへの教育が必要

インサイドセールスは、個人のセンスや経験(だけに)に頼ることなく、営業シナリオを理解し、その営業シナリオに沿ったスクリプト通りに実践していけば一定の確率でセールスリードは創出できます。しかし、人が行うものであり、人を相手にしているものですから、どうしても偏りが出るものまた事実です。

それを補うために教育が必要になります。とりわけ顧客と基本的なコミュニケーションができているスタッフには、単なるヒアリングに留まらず、セールスリードとしてランクアップしていくための教育が必要です。



次ページでは、インサイドセールスのコールスタッフ向けにこういった教育を施していけばいいのかをまとめてみたよ♪



コールスタッフへ行う5つの教育工程

①

営業プロセスを理解させる

②

検討プロセスを理解させる

③

会社の組織、立場を理解させる

④

時期や、数量、スペックなどの具体的な数字データを追加確認するようトーク含めて理解、演習を行う。

⑤

顧客のビジョンや課題について要約を持って確認し、顧客が何を希望しているか(何をしたら喜ぶ・役立つのか)を導きだすようトーク含めて理解、演習を行う。



日頃から演習を

前半①～③はいわゆる「営業知識」と言えるものです。

プロモーションで設定されたヒアリング項目を聞き出すことがコールスタッフの主な役割ですが、それらを会話のキャッチボールの中から上手に聞き出すには営業知識が重要です。

また、後半の④～⑤の演習は特に重要で、やり方としては実際のコール内容を複数名で聞き、商談の可能性の有無や、それに対するトークを展開について意見を出し合います。しかもそれは限られた時間で行います。

知識だけでなく、こうした演習も現場で行っていくことが大切です。

普段から素振りをして、いつチャンスボールが来てもヒットが飛ばせるように準備しておきましょう。



【作成者】

アイセールス株式会社

TEL 03-4405-6609

BtoBインサイドセールス、MA運用なら