

KEYMAN-PRO 顧客満足度を高めるチェックシート



「チェックシート」だけで 営業組織が変わる魔法のテクニック

・・・あなたは部下の営業マンにどの点をアドバイスしていいかわかりますか・・・

アフターフォロー>スキルアップ>顧客満足度を高める活動チェックシート

Vol. 7

【営業コーチ必携！】営業活動改善のチェックシート

使っていただきたい人

営業コーチ：営業で、営業マンに助言する人＝営業管理者

「名プレイヤー名監督にあらず」を「営業」という世界に当てはめると営業プレイヤーとして一流であっても、営業組織を引っ張る管理者として一流かどうかは分からない」ということです。

同期の営業のなかではいち早く優秀な成績を収め部下を持つ営業課長になりましたが、自分ではできていたことが部下はできていない状況で、部下がわかるように教えられれば問題はないのですが、よくあるのは

- ① 野放しにしてしまう
- ② 冷たくあしらう
- ③ 教えるが結果が出ない部下に逆上してしまう

などかえって組織運営上マイナスになってしまうケースがあります。

「営業は自信がある」「でも、営業コーチングは自信がない」という管理者向けに営業のコーチングについてチェックシートで営業マン育成をできるように設計しました。

“「チェックシート」だけで営業組織が変わる魔法のテクニック”
全9回シリーズでお送りいたします。

Vol.1： 営業活動改善のチェックシート

Vol.2： **見込客対応活動改善**のチェックシート

Vol.3： 営業マンが**信頼を得るための活動**のチェックシート

Vol.4： 見込客の**問題点を確認する活動**のチェックシート

Vol.5： **ソリューションプレゼン活動**のチェックシート

Vol.6： **見込客の決断を支援する**チェックシート（本資料）

Vol.7： **顧客満足度を高める活動**のチェックシート

Vol.8： **営業コーチ見込度**のチェックシート

Vol.9： 営業マンの**顧客戦略**のチェックシート



内容構成は営業活動および顧客心理向上フェーズごとに営業コーチの確認事項を明示して、部下の現状を把握して、育成するまでのチェック項目をPDCAで改善を図る構成になっております。

＜営業プロセスごと＞

- (1) 営業のコーチングのための事前のチェック項目
- (2) 営業マンの行動のほころびのチェック項目
- (3) 営業コーチ時の対応とサポートチェック項目

に整理しております。

営業マンとの話の展開をどう進めるといいかを、チェック項目で確認して当該の営業マンの活動の軌道修正していくことができます。

営業マネジャーが部下育成するとともに、営業マネジャー自身も育っていくシナリオにしております。

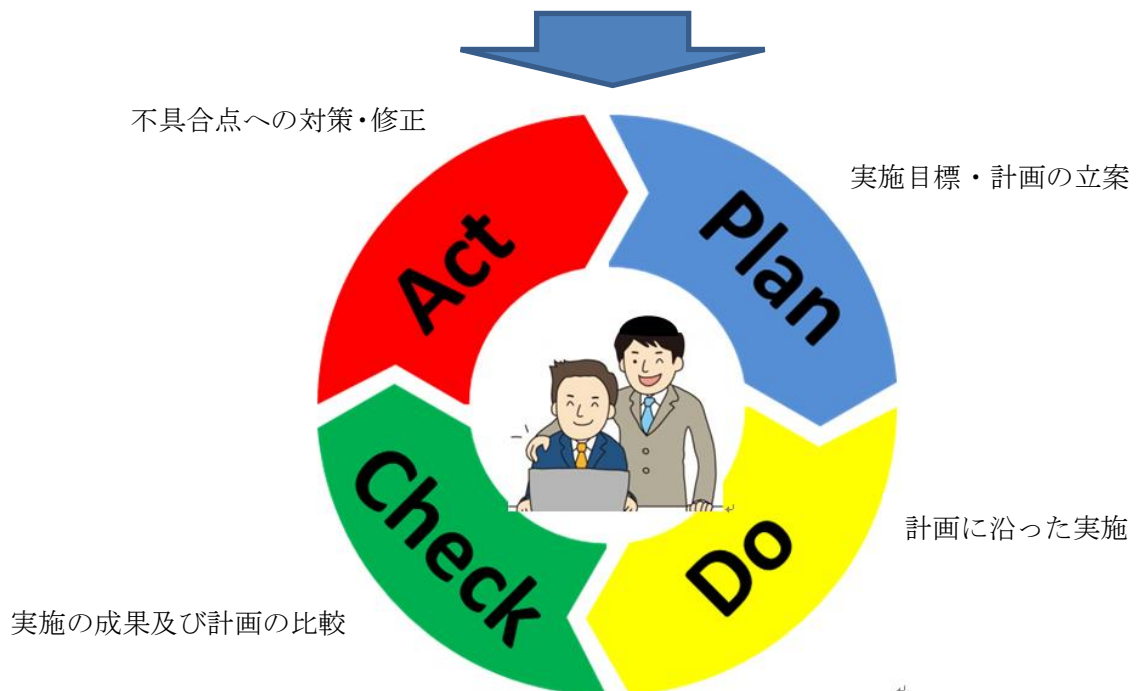
【 文 書 構 成 】

営業コーチの
事前チェック項目

営業マンの
行動の確認チェック

営業コーチング
チェック項目

営業マンと営業マネジャーがともに育つチェックシートの活用



顧客満足度を高める活動チェックシート

氏名 _____

面談日 _____ 年 月 日

(1) 営業のコーチングのためのチェック項目

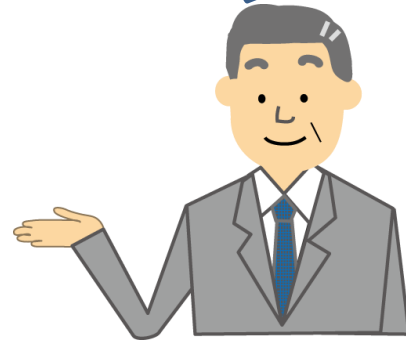
お客様の信頼を繋ぐための活動

導入準備・納品計画

- 1. 導入準備(導入する内容・作業項目・日程・役割分担)の明示
- 2. 導入サポート(進捗管理・導入メンバーサポート)
- 3. 進捗報告・報告タイミング・会議体を含むツールの明示

チェック	意識する管理項目
<input type="checkbox"/>	総合管理
<input type="checkbox"/>	スコープ管理
<input type="checkbox"/>	スケジュール管理
<input type="checkbox"/>	コスト管理
<input type="checkbox"/>	品質管理
<input type="checkbox"/>	組織管理
<input type="checkbox"/>	コミュニケーション管理
<input type="checkbox"/>	リスク管理
<input type="checkbox"/>	調達管理

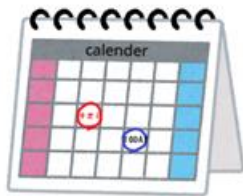
お客様が聞きたい項目です。
⇒事前準備のアドバイスを



導入後

- 1. 定期訪問(情報提供・状況(ニーズ・シーズ)確認)
- 2. 定例会(オフィシャルな会議・全体を巻き込む姿勢)
納入後のシステム状況を聞く
改善要望、補正要望を聞く
- 3. 追加提案・次期システム提案
課題に対してコンサルティング部門と提案を行う
- 4. 深堀の新規案件開拓(ネットワークの発掘・深堀)手順の確立
顧客キーパーソンとの関係作り上げる

定期訪問計画



社内連携・追加提案



人脈開拓(ネットワーク)



顧客満足度を高める活動チェックシート

氏名 _____ 面談日 _____ 年 月 日

(2) 営業マンの行動のほころびのチェック項目

導入準備・計画がうまくいかない時の兆し

計画	<input type="checkbox"/>	1.	導入プランがまとまっていない(社内・顧客のスケジュール・体制)
	<input type="checkbox"/>	2.	提案書に計画スケジュールが抜け落ちていた
	<input type="checkbox"/>	3.	_____
	<input type="checkbox"/>	4.	_____
活動	<input type="checkbox"/>	1.	提案書に計画スケジュールが抜け落ちていた
	<input type="checkbox"/>	2.	きちんと導入スケジュール・導入手順を説明していない
	<input type="checkbox"/>	3.	お客様側の導入体制ができていない、確認していない
	<input type="checkbox"/>	4.	導入スケジュール通りに行かず、遅れている
	<input type="checkbox"/>	5.	契約後にも競合企業の攻勢がある
	<input type="checkbox"/>	6.	契約がキャンセルされる
	<input type="checkbox"/>	7.	検収されずに導入がキャンセルされる
	<input type="checkbox"/>	8.	_____
	<input type="checkbox"/>	9.	_____
組織	<input type="checkbox"/>	1.	社内の導入作業チーム体制ができていない
	<input type="checkbox"/>	2.	導入チームリーダーが導入に自信がない・経験がない
	<input type="checkbox"/>	3.	_____
	<input type="checkbox"/>	4.	_____
個人	<input type="checkbox"/>	1.	注文を取った後、活動がされていない
	<input type="checkbox"/>	2.	営業で導入した経験もなく知識がない
	<input type="checkbox"/>	3.	組織的な営業活動が得意でない
	<input type="checkbox"/>	4.	_____
	<input type="checkbox"/>	5.	_____

契約後、深耕するためのお客様との関係がよくなる兆し

計画	<input type="checkbox"/>	1.	バージョンアップ・機能強化計画がつけられていない。
	<input type="checkbox"/>	2.	リピートオーダー・深耕計画がつけられていない
	<input type="checkbox"/>	3.	_____
	<input type="checkbox"/>	4.	_____
活動	<input type="checkbox"/>	1.	契約時に上司や会社TOPの訪問をしていない
	<input type="checkbox"/>	2.	顧客のビジネス状況を把握していない
	<input type="checkbox"/>	3.	顧客のニーズ・シーズ・課題を確認していない
	<input type="checkbox"/>	4.	顧客の人脈リストが更新されていない
	<input type="checkbox"/>	5.	_____
	<input type="checkbox"/>	6.	_____
組織	<input type="checkbox"/>	1.	営業会議で既存顧客名がなくても平気である
	<input type="checkbox"/>	2.	既存顧客への組織フォロー計画がない
	<input type="checkbox"/>	3.	_____
	<input type="checkbox"/>	4.	_____
個人	<input type="checkbox"/>	1.	導入後、顧客や訪問をしていない
	<input type="checkbox"/>	2.	新規開拓で既存顧客のフォローができていない
	<input type="checkbox"/>	3.	_____
	<input type="checkbox"/>	4.	_____

顧客満足度を高める活動チェックシート

氏名 _____ 面談日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

(3) 営業コーチ時の対応とサポートチェック項目

導入時の支援活動

計画	<input type="checkbox"/> 1. 導入計画・手順を明示、客先導入体制との役割分担の協力体制を作る <input type="checkbox"/> 2. 導入進捗の管理計画と会議体を作り計画を実行する <input type="checkbox"/> 3. 社内で導入フォロー計画を営業と導入チームで役割分担計画を立てる <input type="checkbox"/> 4. _____ <input type="checkbox"/> 5. _____
活動	<input type="checkbox"/> 1. 導入中のお客様企業の担当者からプロジェクト進捗状況を確認する <input type="checkbox"/> 2. 不満足な点やクレームがあれば聞き取り、社内関係部門と協議する <input type="checkbox"/> 3. 社内進捗定例会・お客様との定例会に参加する <input type="checkbox"/> 4. 課題があれば、公式ルート、非公式ルートで調整を図る <input type="checkbox"/> 5. _____ <input type="checkbox"/> 6. _____
組織	<input type="checkbox"/> 1. 提案書の段階で導入計画が盛り込んでいるか、提案書レビュー会を行う <input type="checkbox"/> 2. 受注後の活動が導入スケジュール通りかを確認する <input type="checkbox"/> 3. 受注後、営業マンと同行して、受注御礼を行い、顧客の理解度を確認する <input type="checkbox"/> 4. _____ <input type="checkbox"/> 5. _____
個人	<input type="checkbox"/> 1. 導入システムの全体を理解する <input type="checkbox"/> 2. プロジェクトメンバーとの人間関係を構築する <input type="checkbox"/> 3. 顧客への定期訪問を行い、人間関係を広く作っておく <input type="checkbox"/> 4. _____ <input type="checkbox"/> 5. _____

リピートオーダー・商談拡大のための支援活動

計画	<input type="checkbox"/> 1. 企業の経営状況を観察して課題点を整理してアプローチ計画を作る <small>参考: 有価証券報告書、訪問記録</small> <input type="checkbox"/> 2. 社内営業予算会議から新規・既存のアプローチ計画を作成する <input type="checkbox"/> 3. _____ <input type="checkbox"/> 4. _____
活動	<input type="checkbox"/> 1. 導入中・導入後お客様企業の満足度からアプローチできる商談をリストアップする <input type="checkbox"/> 2. 経営上の課題や現行システムの不満足な点を聞き取り、社内関係部門と協議する <input type="checkbox"/> 3. アプローチ計画に合わせた情報提供を行う <input type="checkbox"/> 4. 成功事例集などのツールを使い、客先の感触を確認する <input type="checkbox"/> 5. _____ <input type="checkbox"/> 6. _____
組織	<input type="checkbox"/> 1. 営業マンと同行して、顧客の次年度の計画を聞く <input type="checkbox"/> 2. 商談の成功事例から、身の回りや業界内でアプローチ可能企業をリストアップする <input type="checkbox"/> 3. 営業ツールとしての成功事例集を作成する <input type="checkbox"/> 4. _____ <input type="checkbox"/> 5. _____
個人	<input type="checkbox"/> 1. リピートオーダーをお願いする <input type="checkbox"/> 2. 他部署の商談のキーパーソンを紹介してもらう <input type="checkbox"/> 3. 情報提供を積極的に行う <input type="checkbox"/> 4. _____ <input type="checkbox"/> 5. _____

B2B 法人営業の究極的な商談開拓ご紹介

KEYMAN PRO シリーズをご紹介します。

ホームページ：<https://jbls.biz/>

B2B 日本市場のリード情報を提供するサービスです。

その効果は営業部門の方に「営業準備」＋「顧客理解」するツール

「営業準備」とは：

商談に向けた情報収集、提案先へのプレゼン資料の作成などを含めた事前準備を意味します。ただ単に「見込み顧客に関する情報収集して終わり」ではなく、課題を解決できる提案（ストーリー）を描ける状態を作ることが重要です。もちろん、事前に準備した通りに物事が進むことはほとんどありません。

「顧客理解」とは：

売上アップや顧客の囲い込みをするために顧客を理解しようとする取り組みのこと。企業視点だけで顧客を増やそうと試みても、商品やサービスが顧客に求められていなければ、リピーターになってもらうのは難しいですね。

KEYMAN PRO シリーズは「営業準備」＋「顧客理解」ための以下の機能を発揮します

1：法人情報 120 万社のデータベースで活動タグ・業種・取り扱い品目で検索して見込顧客リストをリストアップ。そして数秒で出力されます。

動画（3min ウェビナー）を見る：<https://youtu.be/lRzZ7ojuCg>

2：上場企業・優良企業の人事異動情報・機構改革情報からアプローチしたい部署・キーマン氏名が数秒で出力されます。

3：上場企業・優良企業の有価証券報告書・組織図・経営計画などをもとに企業の詳細な事業計画や事業の課題や関連会社の情報を数秒で出てきます。

4：上場企業・優良企業の人事データベースに貴社のリストを upload することで、キーマンにあっていないリストが取得できます。「アカウントベースドマーケティング」ツール

5：貴社のハウスリストをアップロードすることでデータクレンジングができます。

営業資料ダウンロードできます

資料ダウンロードサイト（コラム一覧） ⇒ <https://jbls.biz/column/>

- （１）【営業マネジャー必見！】営業技術力を上げるシリーズ・・・全10回
- （２）【いまさら聞けない！】法人営業_電話の掛け方 シリーズ・・・全5回
- （３）【営業コーチ必携！】営業活動改善のチェックシートシリーズ・・・全9回

窓口

日本ビジネスリード株式会社

担当：お客様サポート D 渡辺

電話：03-5843-9376

Email：support@jbls.biz お問い合わせ：<https://jbls.biz/contact/>
