

B. 営業・採用

<営業>

クレーム対応報告書

顧客はこちらの言い訳や反論に耳を貸そうとはしません。たとえこちらが正しくとも、顧客は信頼を裏切られたと感じます。まずは顧客の不満を解消することを第一に考えることです。

営業同行報告シートと解説

経験の浅い新人営業マンに営業活動のノウハウを身につけさせるためのツールです。教育は、先輩である中堅・ベテラン営業マンが商談に同行することで行います。

営業日報と書き方（サンプル）

<http://www.business-sol.jp/image/B1C4B6C8C6FCCAF3.pdf>

週間行動計画表と活用方法（サンプル）

計画は実行してこそ意味があります。あくまでも、実現可能な計画を立てることが重要です。月間訪問予定をもとに、1週間の訪問予定を記入します。

<http://www.business-sol.jp/image/BDB5B4D6CBACCCE4B7D7B2E8C9BD.doc>

月間行動計画表と解説（サンプル）

優秀な営業マンをみると、たいていは普通の人何倍もの訪問軒数をこなしています。しかも、やみくもに訪問するのではなく、「買ってくれそうな顧客」を効率的に訪問しているのです。では、なぜそんなことが可能なのでしょうか？

<http://www.business-sol.jp/image/B7EEC5D9B7EEB4D6B9D4C6B0B7D7B2E8C9BD.doc>

見込み客評価シートと解説

効率的に新規開拓を行うためにも、見込み評価シートを使って、営業マンの見込み客選別作業を標準化していく必要があります。

現状認識チェックリスト

上司として市場環境と部下の営業担当者をチェックシートで把握する。

商品情報分析シートと解説

商品やサービスを購入する理由は、顧客側の事情によってさまざまです。顧客が本当に喜ぶ情報とは、何でしょうか。それは、パンフレットには載っていない生の情報、つまり「この商品を他社では

どう活用しているか」ということなのです。

情報整理シートと解説

常に問題意識を持ち、「それを解決するにはどんな情報が必要なのか」ということを、常に考え続けておくことです。

得意先信用調査と解説

企業間の信用を担保にした取引が行われています。しかし、取引先の経営状態が悪化していたり、最悪の場合、倒産してしまったらどうなるでしょうか。代金の回収はままならず、利益を確保するどころか、大損害を受けてしまいます。

与信管理チェックシート

得意先別売掛金回収計画

「回収なくして販売なし」といわれるように、ほとんどの取引は「掛け」で行われています。当然のことですが、掛けでの売買は、商品の引渡しよりも代金の回収のほうが後になります。販売活動とは代金を回収して初めて終了すると考えなければなりません。

営業マン管理フォーマット（成果に直結した営業マン管理）

営業マン管理は「行動管理」が最大テーマであり、そのマネジメントの発揮により、営業マンの行動を成果へ直結させることがマネージャーの課題である。

管理マニュアル

セールスマン管理 回収管理 拠点管理 顧客管理 行動管理 行動管理

販売力診断シート（見本）

販売員向けの研修でよく活用されている手法に「販売力診断」があります。各種のロールプレイングの内容（場合によっては店舗での実務研修内容）をチェックして、販売員の販売力を総合的に評価します。

取引先の経営状況をチェック

営業マニュアル

営業マニュアルは、その会社に於ける営業活動の基本と定石であり、いわば教科書である。その会社の商品や、サービス、日常業務の管理等、標準的な知識や方法を明確化するものです。

先行管理の基本と導入

売上達成、業務目標実現を阻む業績阻害要因を発見し、対策し、解決する手段・方法が先行管理であり、目標＝実績、方針＝実現の公式どおり経営方針を実現させるためのもの。

新規開拓実践シート

新規開拓は企業にとって非常に大切だが、セールスパークソンにとって一番いやな仕事である。新規開拓はセールスパークソンだけの仕事ではない。そのためにも標準化された手順にのっとり全社的に行われなければならない。

回収条件分析シート

一部の現金商売以外では、決められた支払日までに待たなければその代金は入ってきません。帳簿上ではお金があるはずなのに、手元にはそのお金がない、ということになってしまうのです。そうした危険な状況を避けるために、キャッシュフロー経営が注目されるようになりました。

営業社員用業務スケジュール・シート

週末に自己評価してみてください。

取引先訪問観察チェックリスト

取引先への訪問時に社内を観察し評価してみてください。

営業トークマニュアルチェックシート

アプローチからクロージング、フォローまでのプロセスを一覧にまとめてあります。セールスマニュアルを作成する時の手順書になります。

営業同行時のチェックリスト

上司は経験の浅い営業パークソンの同行のチェック、フォローアップの内容を記録し、今後の動向をチェック、指導する。

営業同行報告シート

新人営業マンに営業活動のノウハウを身につけさせるためのツールです。このシートの第一の目的は、新人営業マンに「営業同行の目的」をはっきりと意識させ、同行が「学習の場」であることを認識させることです。

販売戦略をチェック

機能的に優れた製品を生産したり仕入れても、顧客のニーズを満たし販売につなげていく

力がなければ自社の収益とはなりません。そこで、自社の販売戦略と販売力の点検をしてみましよう。

管理者レポート

管理者における部下の評価チェック

時間管理の徹底

時間管理を上手に行うための第一歩は、業務時間を、ある程度正確に見積もることができるようになることです。

販売目標計画書フォーマット

項目を商品別販売目標高、事業部別販売目標高、チャンネル別販売目標高に分け、四半期ごとに管理します。

営業担当者の能力を分析

営業担当者には営業計画・商品知識・営業知識・顧客管理・セールストーク・セールスツール・訪問件数の7つの能力向上が欠かせません。

不在表

不在で面談ができなかった場合には、「不在表」を置き、さらに帰社した後でハガキを郵送することをしなければ、子供の使いと化してしまう。

営業プロセス別必要能力

営業プロセスを中心とした考え方では、営業能力とは営業プロセスを進む能力と言い換えることができます。

営業マネージャーの必要スキル

営業管理はけっして実績数値の結果を追いかけるだけのものではありません。営業担当者

を的確に指導できる「セールスマネージャー」が必要です。
これにより、営業担当者まかせの販売からセールスマネージャー中心の販売へと脱皮することができます。

プレゼンテーションの方法

プレゼンテーション（プレゼン）のコツは「分かりやすさ」「信頼性」「共感性」を取り入れることです。プレゼンテーションとは単なる商品説明ではなく、「お客さまにとってどのように役立つのか」という情報を提供することにあります。

わが社の強みづくりシート

会社経営において、つねに自社の「強み」をいかした経営がなされているかどうかは非常に重要なポイントです。ここでいう「強み」とは、現在の自社のアピールポイントではありません。「この部分さえしっかりしていれば、自社は今後とも長期間にわたって、存続・成長し続けることができる」と社長が自信をもって言い切れる自社の「核」となる部分のことです。

営業マンに必要な情報

優秀な営業パーソンは自社・顧客・ライバル・業界市場・一般社会経済等の情報武装をして戦いに挑みます。

価格設定のフローチャート

価格は一般には、その商品・サービスの価値を表わすもので、消費者にとっては価格が商品の価値や品質を「判断するモノサシ」となり、購入する際の意味決定の決め手となるものです。すなわち、消費者は価格が妥当かどうかを、商品の必要度や値頃感によってそのつど決めていきます。

顧客にもたらすメリット

分かっているつもりで分かっている顧客にもたらすメリットですが、営業担当者が自分たちの取り扱っている商品や企業について、分かりやすく伝えることができるように整理する方法です。

新規開拓推進表

新規開拓に向けたプロジェクトチームの編成から作戦の終了と総括までのプロセスシートです。

目標管理シート

目標管理（制度）は、①業績向上（組織目標の個人へのブレイクダウン）、②個人の能力、技能の向上、③個人業績（成績）の評価ツール、などのために活用されますが、目標管理制度が効果をあげるためには、面談制度と併用することが大切です。

重点顧客別3ヶ月先行管理表

3ヶ月先行管1月には、3月の事、2月の事、1月の事を準備、対策・行動し、3月には、3回目のチェックが行なわれた上で行動がなされる。これをトリプルチェックといい、仕事のピントを合わせ、考え方、行動の仕方のズレをコントロールしながら、初期の目標・目的を実現していきます。

営業力向上計画

自社の営業力を向上させようと考えた場合、まずは現在の自社の営業力を分析し、改善点を明確にする必要があります。営業力を、「市場対応力」「商品力」「営業部門力」といった3点から分析してみます。

業績先行管理表：月度幹部マネジメント・業績先行管理表

差額挑戦行動計画表

<採用>

準備

採用の備え：採用規定

採用計画シート

健康状態チェック（採用前選考段階）

面接（シートは、人材採用に伴う採用面接時に活用いただくツールです）

面接内容確認シートの使用方法

従業員の採用性格・人柄（営業職用）面談内容確認シート

適性面談内容確認シート（営業職用）

適性面談内容確認シート（内務用）

評価シート（内務職用）

評価シート面接内容確認シート（内務職用）

面接での評価項目

面接内容確認シート（営業職用）

面接内容確認シート（内務事務職用）

新卒者採用面接評価

新卒者採用面接評定シート

中途採用面接評定シート

採用・入社時

採用時手続チェックリスト／給与振込依頼書／身元保証書／誓約書／私有車使用誓約書／私有車使用届／労働契約書／年金手帳・雇用保険被保険者証の届書／法令遂守に関する宣誓書及び個人情報取扱いに関する誓約書兼同意書

入社面接アンケート

キャリアプランシート

ライフプランシート

不採用通知書