

ロールプレイングのポイント

第1段階

セールスポイントの説明

- 1) 当社の商品、サービスを使っている企業（個人）の実績の説明はしているか
- 2) 当社の商品、サービスを利用する企業（個人）のメリットは説明しているか
- 3) 当社の商品、サービスの仕組みを説明しているか

第2段階

お客様の状況を聴き出す

- 1) お客様に聞きたいことを質問しているか
- 2) お客様との対話が「営業1：お客様2」の割合になっているか
- 3) お客様は自社の問題点や改善点を話してくれたか

第3段階

質問、反論への返答

- 1) お客様からの質問に、的確に返答しているか
- 2) お客様からの反論に対して、的確に返答しているか
- 3) できないことは「NO」といっているか

ロールプレイング評価表

月 日

ロールプレイング実演者名	
--------------	--

1. 営業の基本的なこと

悪い ←————→ 良い

(1) 挨拶 「本日はお時間いただきありがとうございます」など	1	2	3	4	5
(2) 声 明るく、大きく、はっきりと	1	2	3	4	5
(3) 表情 スマイル	1	2	3	4	5
(4) 目線 相手を見る（アプローチブックだけを見続けたい）	1	2	3	4	5
(5) 姿勢 背筋を伸ばし、まっすぐ	1	2	3	4	5
(6) 確認 「ご存知ですか？」「こちらをご覧ください」など	1	2	3	4	5
(7) アプローチブックの置き方、開き方	1	2	3	4	5
(8) 区切りをつける 1つ1つのPartに区切って、説明する	1	2	3	4	5
(9) ゆび指し 説明箇所を指す	1	2	3	4	5
(10) 身振り手振りはしているか	1	2	3	4	5
(11) 熱意はあったか	1	2	3	4	5
(12) 聴く態度はよかったか	1	2	3	4	5

2. セールスポイントの説明

1) 当社の商品、サービスを使っている企業（個人）の実績の説明はしているか	2	4	6	8	10
2) 当社の商品、サービスを利用する企業（個人）のメリットは説明しているか	2	4	6	8	10
3) 当社の商品、サービスの仕組みを説明しているか	2	4	6	8	10

3. あなただったらこの営業マンと契約をしますか

契約しない	△5
契約を検討	0
契約をする	10

4. 特に良かった点は（自分を取り入れる点は）

()

5. 改善するともっと良くなるところをアドバイスしてください(1つだけ)

() 得点 / 100 点

総合計点 点