

目次

<資料>セールスキャリア開発体系	i
------------------	---

PART I セールスマネジメント 1

第1章	セールスマネジメントの概要	1
1.1	セールスマネジメントとは	2
1.2	組織開発的アプローチによるセールスマネジメント	4
1.3	人材開発的アプローチによるセールスマネジメント	9
第2章	3つのセールスタイプ	17
2.1	インサイドセールスの概要	18
2.2	インサイドセールスの職務領域	24
2.3	フィールドセールスの特徴	26
2.4	フィールドセールスの職務領域	29
2.5	フォローアップセールスの特徴	31

PART II セールスコンピテンシー 33

第3章	コミュニケーション（実践）	33
3.1	効果的なコミュニケーションに必要な3要素	34
3.2	環境設定のスキル	37
3.3	質問のスキル	41
3.4	承認のスキル	51
3.5	セールスにおけるキーパーソンの選定	52
第4章	コミュニケーション（上級）	53
4.1	インサイト営業	54
4.2	意思決定者間での合意形成	57
第5章	セールス・リレーションシップ	59
5.1	営業担当者が築くべき関係性のポイント	60
5.2	サービスマインド	72
5.3	顧客満足とは	75
5.4	カスタマーサクセスとは	80
第6章	問題解決	83
6.1	問題解決と営業活動	84
6.2	新時代に求められる営業	91
6.3	トラブル解決	95
第7章	計画実行	99
7.1	パイプライン管理	100
7.2	転換率と行動計画	106
第8章	モチベーション	111
8.1	モチベーションとは	112
8.2	セールスとモチベーション管理	113
8.3	達成意欲	114
8.4	イノベーション	116
8.5	イニシアティブ	118
補足	【補足資料】テレ・セリングプロセス	121
	テレ・セリングプロセス	122
索引		136