

# 目次

	<資料>セールスキャリア開発体系.....	i
<b>序章</b>	<b>フォローアップセールスとは .....</b>	<b>1</b>
	序.1 フォローアップセールスの特徴.....	2
	序.2 フォローアップセールスマスターが習得すべきコンピテンシー.....	4
<b>第1章</b>	<b>セールス・リレーションシップ .....</b>	<b>7</b>
	1.1 営業担当者が築くべき関係性のポイント .....	8
	1.2 サービスマインド.....	20
	1.3 顧客満足とは.....	23
	1.4 カスタマーサクセスとは .....	28
<b>第2章</b>	<b>コミュニケーション（実践）.....</b>	<b>31</b>
	2.1 効果的なコミュニケーションに必要な3要素.....	32
	2.2 環境設定のスキル.....	35
	2.3 質問のスキル.....	39
	2.4 承認のスキル.....	49
	2.5 セールスにおけるキーパーソンの選定 .....	50
<b>第3章</b>	<b>問題解決.....</b>	<b>51</b>
	3.1 問題解決と営業活動.....	52
	3.2 新時代に求められる営業 .....	59
	3.3 トラブル解決.....	63
<b>索引</b>	<b>.....</b>	<b>66</b>