

目次

	＜資料＞セールスキャリア開発体系.....	i
序章	インサイドセールスとは.....	1
	序.1 インサイドセールスの概要.....	2
	序.2 インサイドセールスの職務領域.....	8
	序.3 インサイドセールスに求められるコンピテンシー.....	10
第1章	インサイドセールスの業務.....	13
	1.1 受注確度の高い見込み客の特定.....	14
	1.2 テレ・セリングプロセス.....	17
第2章	問題解決.....	31
	2.1 問題解決と営業活動.....	32
	2.2 新時代に求められる営業.....	39
	2.3 トラブル解決.....	43
第3章	コミュニケーション（実践）.....	47
	3.1 効果的なコミュニケーションに必要な3要素.....	48
	3.2 質問のスキル.....	51
	3.3 承認のスキル.....	61
	3.4 セールスにおけるキーパーソンの選定.....	62
第4章	ビジネス法務（実践）.....	63
	4.1 特定商取引法（電話勧誘販売）の知識.....	64
	4.2 インサイドセールス担当者が守るべきこと.....	67
索引		73