

セールススキル 検定試験

【受験のご案内】



特定非営利活動法人セールスコーチング協会
Japan Sales Coaching Association

※平成19年度より、検定試験制度の一部が改訂されました。

セールススキル検定は貴方の「営業力」を測定する試験です

「営業力」とは一体どんな能力なのでしょう。ある人は「抜群の行動力」、ある人は「顧客と仲良くなる力」、またある人は「論理的なプレゼンテーション力」が営業 にとって大切だと言います。しかし、実際、営業という仕事は多くのコンピテンシー(※)を複合的に使わなければならない非常に高度な仕事です。

私達、セールスコーチング協会は、この「営業力を正しく測定する資格」「現場で本当に役立つ資格」を作るために、多くのセールスパーソンの皆様のご協力を頂きながら、2000年よりセールススキル検定運営事務局を中心に検定試験の開発・運営を進めて参りました。2004年特定非営利活動法人設立時に、米マサチューセッツ大学のチャールズマンツ博士を名誉顧問に迎えさらに検定試験の内容の充実を図り、現在は知名度、受験者数共に増加の一途を辿っております。

この検定は特定のセールス理論や個人のセールス哲学に拠らず、セールスを行うにあたって不可欠なセールスコンピテンシー群を測定、スコア化、認定を行う試験です。皆様が培ってきた実力の証明のためにこの試験を是非ご活用下さい。

検定によせて

今の日本企業には「グローバル化」「競争の激化」「雇用の流動化」など、大きな変化の波が押し寄せています。それに伴い、企業が求める人材のスペックも変化してきました。単にテクニカルスキル/ジョブスキル/業務スキルがあるだけでは、人材の市場がグローバル化した今、いくらでも他の国の労働者に取って代わられる可能性があるのです。これからは、セールスを初めとするヒューマンスキルの高度化、差別化が人材の市場価値を決めると言っても過言ではありません。セールススキル検定は、このヒューマンスキルの評価基準として、そして能力開発の指針として非常に有用であり時代に即した資格だと言えるでしょう。そして目に見えづらいヒューマンスキルを資格として認定することが、「個」を守る有効な手段となるのです。

(セールスコーチング協会主催講演会「セールスパーソンのためのキャリアプランニング」より)



麗澤大学国際関係学部
下田健人教授

合格者の声



テレセールスマスター

<セールススキル検定2級テレセールス合格者>



株式会社サービスウェア・コーポレーション
ビジネスプロセスアウトソーシング第一部
第一グループチームリーダー Y.Kさん

私は約50名のテレセールスのリーダーとして、メンバーの営業力強化やスキルアップなどを担当しています。コール品質の向上には定期的なモニタリングが欠かせませんが、過去の経験に基づいた指導には限界を感じていました。そのような時にセールススキル検定の存在を知り、3級と2級を取得しましたが、営業成績が良いメンバーの行動特性を理解することで、体系的な知識に基づいたメンバー育成が可能になったと感じています。他のメンバーにも取得を勧めたところ、特に2級のテキストの学習を通じて顧客とのコミュニケーションや顧客ニーズを聞き出す会話術を身に付ける点で現在の業務に役立ったという感想を聞きました。セールススキル検定は自分自身の営業スキルを高めるだけでなく、将来キャリアアップを目指す手段としても有効な資格だと思います。

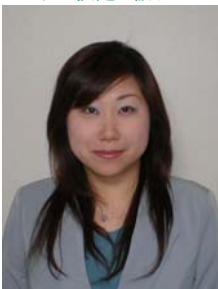


訪問型セールスマスター

<セールススキル検定2級訪問型セールス合格者>

テレセールスマスター

<セールススキル検定2級テレセールス合格者>



Newty 代表 M.Kさん

私は、学校を卒業してからセールスに関わる様々な仕事をしてきましたが、セールスをロジカルに学ぶ機会が少なく、セールスのスキルを図る明確な尺度がないことにいつも疑問と不安を感じていましたが、セールススキル検定の試験勉強により、今まで実践的に学んできたセールスの知識や技術を理論的に理解することができました。最初に3級を受験し、その後、コールセンター長や訪問販売会社での経験を基に、訪問型セールスマスターとテレセールスマスターを受験しました。現在は、フリーの研修トレーナーをしておりますが、会社員時代の実績とセールススキル検定の資格を活かし、ビジネスマナーや営業研修を中心に活動しています。この資格取得は実績の裏づけとなり、自信となりました。また、部下指導もとてもやりやすくなりました。

セールス・コンピテンシー

セールスコンピテンシーとは、トップセールスパersonとして実績を挙げている人達に共通して見られる際だった行動特性を抽出したものです。約 40 項目に渡るコンピテンシーを以下のセールスコンピテンシー群にまとめました。セールススキル検定では、このセールスコンピテンシーを測定します。

セールスエッセンシャル



プロフェッショナルなセールスパersonとして絶対的に必要な性格的特徴・マナー等。どんなタイプのセールスをする上でも必要。



営業知識

セールスプロセス、タイムマネジメント、マーケティングやビジネス計数などの基礎的知識を有し活用できるコンピテンシー群。セールスを自律的に遂行する上で欠かせない知識。

コミュニケーション(コーチング)



効果的に意図を伝え、目的を達成するために必要なコミュニケーションに関するコンピテンシー。ラポール(親密感)形成、リスニングスキルなどを使いこなせる基礎的なレベル、「質問話法」などを効果的に使いこなせる実践レベル、顧客のタイプ別対応などができる上級レベルに別れる。



リレーションシップ

顧客と関係性に関するコンピテンシー群。顧客との良好な関係性の構築、維持、サービス精神に基づく行動などが挙げられる。特に長期的で安定的な関係の構築はコンサルティングセールスやフォローアップセールスに欠かせない。

モチベーション



達成意欲、先取的行動などのコンピテンシー。高い自律性が求められるコンサルティングセールス、訪問型セールスに不可欠。



計画実行

採算を考慮した行動計画の策定と実践のコンピテンシー。特に新規開拓営業では行動力が功を奏する場合が多い。

問題解決



顧客の問題解決に関するコンピテンシー。顧客の状態を的確に把握できること、多くの解決策を提示できること、企画が立案できることなどが含まれる。



テレ・コミュニケーション

電話によるセールス、特にアウトバウンド(発信)セールスのコンピテンシーは難易度が高いが習得は不可欠。アポイントメント獲得までのプロセス、ポイントの理解等。

※コンピテンシーについて

コンピテンシーはある特定の職務で高業績を上げるために必要な行動の特性のことです。例えば、通常、入社して年数が経つほど「責任感」や「マネジメント能力」は高まっていきますが、それに伴って必ずしもセールスの業績が高くなるわけではありません。セールスで業績を上げるためには、セールスで業績を上げるための行動が必要です。それがセールス・コンピテンシーです。

また同じセールスと言っても、「新規開拓」か「既存客フォロー」か、「訪問型」か「テレフォン型」かなど、セールスのタイプの違いによって、必要なコンピテンシーが異なります。新規開拓のセールスなら高いレベルの「計画実行」に関するコンピテンシーが必要ですが、既存客のフォローなら「リレーションシップ」、特に長期に渡って顧客と良い関係を続ける行動を取れるかどうか重要です。このように「職務」をベースに必要な行動を明らかにしたものがセールスコンピテンシーです。

4つのセールスタイプ

セールススキル検定では、セールスタイプを大きく次の4つに分類して、それぞれに必要なセールスコンピテンシーを明確にしました。

	内 容	主に必要とされるセールス・コンピテンシー
訪問型セールス	新規開拓から顧客管理まで自律的に遂行するセールス。高いモチベーションと計画実行力を要する。セールスプロセスに要する期間が短い「販売色」の強いセールス。PUSH営業。	計画実行 モチベーション
コンサルティングセールス	顧客の問題解決・提案を要するセールス。セールスプロセスを自律的に遂行できることに加えて、高度な知識・問題解決力・長期にわたって良好な関係性を維持できる能力が求められる。	コミュニケーション<上級> リレーションシップ モチベーション 計画実行 問題解決
フォローアップセールス	既存客や小売店・代理店等に対するセールス。既存顧客との長期にわたる良好な人間関係を維持し、顧客の購買タイミングに合わせたセールスを展開できる。またサポート、管理、教育、提案を行うことで業績を伸ばすことができる。	リレーションシップ 問題解決
テレセールス	コールセンターなどでの電話を使ったセールス。インバウンド（着信）・アウトバウンド（発信）を使い分け、単にオペレーションをするだけではなく、電話での会話からセールスに結びつける能力が求められる。	テレ・コミュニケーション 問題解決

各セールスタイプに求められるコンピテンシーと級付け・受験方法

各級の受験方法	必要な実務経験年数(目安)	訪問型セールス	コンサルティングセールス	フォローアップセールス	テレセールス
1級 コンサルティングセールス (筆記/実技/論文)	5年		コミュニケーション<上級>		
			リレーションシップ		
2級 訪問型セールス テレセールス フォローアップセールス (筆記/実技)	3年 (受験するセールスタイプの経験)	モチベーション			
		計画実行			テレ・コミュニケーション
			問題解決		
			コミュニケーション<実践>		
3級共通(筆記)	なし	セールスエッセシャル・営業知識・コミュニケーション<基礎>			

試験の詳細

- セールススキル検定は1級、2級、3級の3つのレベルに別れています。
- 3級の認定には実務経験は必要ありませんが、2級・1級の認定にはそれぞれ3年・5年の実務経験が必要です。
- 2級検定は3級合格者のみが受験できます。また、1級検定は2級合格者のみが受験できます。
- 2級検定には3つの部門があります。「訪問型セールス」「テレセールス」「フォローアップセールス」のそれぞれの部門は、受験科目が異なります。3級試験のスコアと2級試験のスコアの合算が450点以上の場合、2級合格となります。各合格者は「訪問型セールスマスター」「テレセールスマスター」「フォローアップセールスマスター」として認定され、認定証が授与されます。
- 2級検定と1級検定は、筆記だけではなく実技試験があります。また1級検定の認定に当たっては「セールス研究」として論文/小論文の提出が必要です。
※個人受験の場合は、実技試験の課題をビデオに収録し送付して頂くことがあります。
- 1級検定は、3級、2級、1級試験のスコアの合算が750点以上の場合、合格となります。1級合格者は、「コンサルティングセールスマスター」として認定され、認定証が授与されます。
- セールススキル検定の各級で出題される試験問題の範囲は以下の10個のセールスコンピテンシー群です。各コンピテンシー群を1科目とし、それぞれが100点満点、10科目でトータル1000点満点になるように試験が設計されています。詳しくは各級の詳細をご覧ください。
 - ①セールスエッセシャル<プロフェッショナル・セールスパークソンが備えるべき人格的特質>
 - ②営業知識
 - ③セールス・コミュニケーション<基礎レベル>
 - ④セールス・コミュニケーション<実践レベル>
 - ⑤セールス・コミュニケーション<上級レベル>
 - ⑥リレーションシップ
 - ⑦モチベーション
 - ⑧計画実行
 - ⑨問題解決
 - ⑩テレ・コミュニケーション

級	認定名	試験科目	主な試験内容	受験方法	合格点 (満点)	合格のレベル(概要)
3級	-----	2.5科目/ 全10科目	①セールスエッセシャル ②営業知識 ③コミュニケーション<基礎・筆記のみ>	筆記	スコア182点 (250点中)	セールスを遂行するために必要な基礎的な知識を有する
2級	訪問型セールスマスター	3.5科目/ 全10科目	③コミュニケーション<基礎・実技のみ> ④コミュニケーション<実践> ⑦モチベーション ⑧計画実行	筆記/ 実技	トータルスコア 450点 (600点中) ※3級のスコアとの合算	各セールスタイプにおいて「全体の8割を売り上げる2割の人材」に該当する実力を有する
	テレセールスマスター	3.5科目/ 全10科目	③コミュニケーション<基礎・実技のみ> ④コミュニケーション<実践> ⑨問題解決 ⑩テレ・コミュニケーション			
	フォローアップセールスマスター	3.5科目/ 全10科目	③コミュニケーション<基礎・実技のみ> ④コミュニケーション<実践> ⑥リレーションシップ ⑨問題解決			
1級	コンサルティングセールスマスター	1~3科目/ 全10科目	⑤コミュニケーション<上級> ⑥リレーションシップ ⑦モチベーション ⑧計画実行 ⑨問題解決 ⑩テレ・コミュニケーション	筆記/ 実技	トータルスコア 750点以上 (1000点中) ※3級・2級のスコアとの合算	全てのセールスコンピテンシーを習得し、最も難易度の高いコンサルティングセールスで高業績を上げる実力を有する
		セールス研究		論文/ 小論文		

※③コミュニケーション(基礎)は3級試験で筆記を、2級試験の実技を測定します。それぞれの科目数を0.5科目とし50点満点で作問してあります。

- 企業様など団体(10名以上)で受験される場合には、試験委員を派遣して試験を実施することも可能です。検定事務局までお問い合わせ下さい。

コンピテンシーレポート

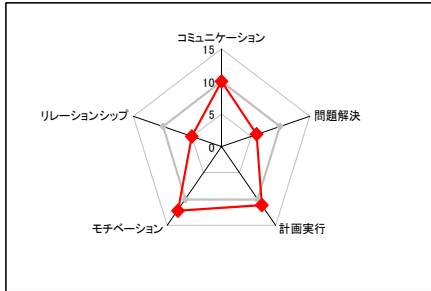
セールススキル検定の受験結果として、各受験者に対しセールス・コンピテンシーレポートをお送り致します。
このレポートにより、各受験者は自分の強み・弱みを把握することができ、各自が目標とするセールスタイプに従って、何のコンピテンシーを高める必要があるのかを知ることができます。またこのレポートは就職や転職の際、「スキル証明書」としても活用できます。

コンピテンシーレポート例

名前 山田太郎様 年齢 30歳 セールス実務経験 6年 (3級: 04/07/10 2級: 04/10/30 1級: --/--/--)

■セールススキルレベル 2級 <訪問型セールスで「全体の8割を売り上げる2割の人材」に該当する実力を有する>

■山田太郎様のコンピテンシーデータ



セールスマスター

(2級以上で測定する各コンピテンシーのレベルによって各セールスタイプのマスターを認定します)

- 訪問型セールスマスター (2級)
- テレセールスマスター (2級)
- フォローアップセールスマスター (2級)
- コンサルティングセールスマスター (1級)

証明されたコンピテンシー

測定基準		スコア	コンピテンシー	強み / 弱み	各級の出題範囲と得点 ※かっこ内は全受験者平均				
					3級	2級			1級
コンピテンシー群	説明			販		イ	フ		
セールス エッセンシャル	セールスパersonとして絶対的に必要な性格の特徴・マナー等。どんなタイプのセールスをする上でも必要。	82	ビジネスマナー セールスマナー マグネット デフェクト	◎ △	100 (65.1)				
営業知識	営業・マーケティングに関する基礎的知識、タイムマネジメント。セールスを自律的に遂行する上で欠かせない知識。	75	セールスプロセス タイムマネジメント セールス概論 マーケティング概論 ビジネス計数	△ ◎	100 (60.7)				
コミュニケーション (コーチング) 基礎・筆記のみ	効果的で目的・意図を達成するためのコミュニケーション。基礎的なレベルに関する知識。	40	ラポール形成 リスニング トークング	◎	50 (38.4)				

試験問題例 (3級筆記試験より)

問1 クロージングを行う際、セールスパersonが特に気をつけなければならないことは何でしょうか。

- 見込み客がその商品について良く理解できているか判断すること
- 見込み客に商品を買うお金があるかどうか判断すること
- 見込み客がセールスパersonに好意を持っているか判断すること
- 見込み客が躊躇しないように力強く説得すること
- 見込み客が商品を購入することで得られる利益について納得しているか判断すること

問2 セールスパersonの業務の中で最も重要度の高いものは何でしょうか。

- 個人の戦略立案
- セールスプレゼンテーション
- アプローチ
- 顧客への接待
- アフターフォロー

3級

セールスを遂行するために必要な基礎的な知識を有する

●受験対象者

ヒューマンスキルに関心のある人。セールス未経験者や学生も受験可。

●評価コンピテンシー

セールスエッセンシャル、営業知識、コミュニケーション<基礎>

●受験方法

筆記(制限時間一時間)

●受験料(消費税込み)

9,450 円

●合格レベル

- ・セールスパersonに不可欠な人格的条件・性格的特徴を理解している。
- ・セールスプロセスを理解し、見込み客特定、アプローチ、プレゼンテーション、クロージング、顧客管理の各段階で意識すべきことを理解している。
- ・タイムマネジメント、マーケティング、ビジネス計数など、セールスを遂行する上で必要とされる知識を有している。
- ・基礎的なコミュニケーションに関する知識を有している。

●合格率

74.8%('06年9月実施)

●実施時期

年4回(1月・3月・6月・9月)

●出題内容

①セールスエッセンシャル(セールスパersonにとって必要不可欠な要素)

- (1)ビジネスマナー(ビジネスパersonに不可欠なマナー)
- (2)セールスマナー(顧客に信頼感を与えるマナー)
- (3)マグネット(セールスパersonとして顧客から信頼され実績を上げるために必要な性格的特徴)
- (4)デフェクト(顧客に嫌悪感を抱かせる性格的な特徴)

②営業知識

- (1)セールス概論
- (2)セールスサイクル
- (3)タイムマネジメント
- (4)マーケティング基礎
- (5)ビジネス計数基礎

③コミュニケーション

- (1)ラポール(顧客との親密感を形成するスキル)
- (2)リスニングスキル
- (3)トーキングスキル(顧客の購買心理に合わせた対応)

●合格発表・合格証の送付

筆記試験実施日から一ヶ月以内に郵送にてご連絡いたします。

2級

各セールスタイプにおいて「全体の8割を売り上げる2割の人材」
に該当する実力を有する

●セールスタイプ

2級検定は3つのタイプのセールスの部門に分かれています。

- <訪問型セールス> 新規開拓から顧客管理まで自律的に遂行するセールス
- <フォローアップセールス> 既存顧客や小売店・代理店を対象とするセールス
- <テレセールス> コールセンター等での電話を使用したセールス

●受験対象者

セールススキル検定の3級資格保持者であること。
セールスの実務経験が3年以上であること。(自己申告)

	訪問型セールスマスター	フォローアップセールスマスター	テレセールスマスター
●評価コンピテンシー群	コミュニケーション <基礎(実技)~実践> 計画実行 モチベーション	リレーションシップ 問題解決 コミュニケーション <基礎(実技)~実践>	テレ・コミュニケーション 問題解決 コミュニケーション <基礎(実技)~実践>
●受験方法	筆記(制限時間一時間半) 実技※ 実技試験は大きく分けて二つの課題があります。 ①単独プレゼンテーション ②提示された課題に則った第三者と対話 (それぞれの制限時間は5分間)要予約。		筆記(制限時間一時間半) 実技※ 「クレーム処理」「新規アポイント獲得」など 提示された課題に従って、インバウンドコール・アウトバウンドコールを、試験委員を対象に行います。要予約。
●受験料	16,800円(消費税込み)		
●合格レベル	各セールスタイプにおいて「全体の8割を売り上げる2割の人材」に該当する実力を有する。 セールススキルスコア 450点以上(600点中)		
●合格率('06/9)	51.2%	67.1%	47.5%
●実施時期	年2回(3月・9月)		
●具体的出題内容	<p>①コミュニケーション <基礎レベル(実技のみ)> (1)ラポール形成 (顧客との親密感を形成するスキル) (2)リスニングスキル (3)トーキングスキル (4)ポジショニング (商談の際効果を発揮する位置関係)</p> <p>②コミュニケーション<実践レベル> (1)質問のスキル (見込み客に投げかけるべき質問話法) (2)承認のスキル (3)確認のスキル</p> <p>③計画実行 (1)戦略立案 (全社的な営業戦略を理解した上で の自らの営業目標達成のための戦略 の立案) (2)実行計画立案 (数値目標達成のための具体的な 行動計画の立案) (3)実践力 (4)企画立案力 (見込み客の発見・分析を目的とした 小規模企画の立案・実行)</p> <p>④モチベーション (1)達成意欲 (2)イノベーション (目標達成方法の考案・実践) (3)イニシアティブ (主体的・先取的行動)</p>	<p>①リレーションシップ (1)サービスマインド (2)人間関係構築 (3)顧客満足</p> <p>②問題分析 (1)状況把握力 (問題を取り巻く諸環境への理解) (2)問題認識力 (3)具体的解決力</p> <p>③コミュニケーション <基礎レベル(実技のみ)> (1)ラポール形成 (顧客との親密感を形成するスキル) (2)リスニングスキル (3)トーキングスキル (4)ポジショニング (商談の際効果を発揮する位置関係)</p> <p>④コミュニケーション<実践レベル> (1)質問のスキル (見込み客に投げかけるべき質問話法) (2)承認のスキル (3)確認のスキル (4)ポジショニング (商談の際効果を発揮する位置関係)</p>	<p>①コミュニケーション <基礎レベル(実技のみ)> (1)ラポール形成 (顧客との親密感を形成するスキル) (2)リスニングスキル (3)トーキングスキル</p> <p>②コミュニケーション <実践レベル> (1)質問のスキル (見込み客に投げかけるべき質問話法) (2)承認のスキル (3)確認のスキル</p> <p>③テレ・コミュニケーション (1)電話による見込み客特定 (2)取り次ぎ担当者(screeners)との会話と 伝言話法 (3)電話のための時間管理 (4)興味と関心を得るオープニング (5)テレフォンプレゼンテーション (6)電話に適した発声法 (7)その他テレセールスに必要なアイデア</p> <p>④問題分析 (1)状況把握力 (問題を取り巻く諸環境への理解) (2)問題認識力 (3)具体的解決力</p>

※基本的には筆記試験に引き続き、同会場にて実技試験を行います。実技試験だけ後日行う場合もありますのでご了承下さい。尚、個人受験の場合は、上記の課題をビデオテープに収録して送付していただくこともあります。

●合格発表・合格証の送付

筆記試験実施日から一ヶ月以内に郵送にてご連絡いたします。

1 級

全てのセールスコンピテンシーを習得し、最も難易度の高い
コンサルティングセールスで高業績を上げる実力を有する

●セールススキル検定1級について

セールススキル検定1級合格に該当する「コンサルティングセールスマスター」認定試験は、特定非営利活動法人セールスコーチング協会がプロフェッショナルなセールスパerson だけに認定する最もレベルの高い資格です。

「コンサルティングセールスマスター」の認定に当たっては、セールスコンピテンシーを総合的に兼ね備えていること、経験と実績があること、知識とスキルを兼ね備えてことを重視します。

「コンサルティングセールスマスター」は、受験者の皆様のセールスパersonとしてのキャリアに名誉を与える資格です。

●受験対象者

セールススキル検定の2級資格保持者であること。
セールスの実務経験が5年以上であること。(自己申告)

●評価コンピテンシー群

- ⑤セールス・コミュニケーション<上級レベル>
- ⑥リレーションシップ
- ⑦モチベーション
- ⑧計画実行
- ⑨問題分析
- ⑩テレ・コミュニケーション

※上記⑤～⑩のコンピテンシー群のうち、2級試験で受けていないコンピテンシー群が出題範囲となります。
尚、1級認定にあたっては、「セールス研究」として論文/小論文を提出することが条件となります。

●受験方法

筆記・実技・論文/小論文

●受験料(消費税込み)

21,000 円。ただし2級の3部門全てに合格している受験者は、16,800 円。

●合格レベル

全てのセールスコンピテンシーを習得し、最も難易度の高いコンサルティングセールスで高業績を上げる実力を有する。
セールススキルスコア 750 点以上(1000 点中)

●実施時期

年2回(3月・9月)

●合格発表・合格証の送付

筆記試験実施日から一ヶ月半以内に郵送にてご連絡いたします。

●資格の更新

コンサルティングセールスマスターの資格は、5 年毎に更新が必要となります。
(更新は、論文の再提出等を要件とします)

●受験方法の詳細

筆記	<p>⑤～⑩の評価コンピテンシー群のうち、2級検定で受けていない科目が出題範囲となります。制限時間は1時間～3時間。</p> <p>例：訪問型セールスマスター取得者の場合は、2級合格時に④コミュニケーション<実践レベル>、⑦モチベーション、⑧計画実行のコンピテンシーがあると証明されています。従って、1級の筆記試験では⑤コミュニケーション<上級レベル>と、⑥リレーションシップ、⑨問題解決、⑩テレ・コミュニケーションのコンピテンシーに関する問題が出題されます。2級の3部門全てに合格している方は、⑤コミュニケーション<上級レベル>のみが出題範囲となります。</p>
----	--

実技※	<p>⑤～⑩の評価コンピテンシー群のうち、2級検定で受けていない科目が出題範囲となります。要予約。 ※基本的には筆記試験に引き続き、同会場にて実技試験を行います。実技試験だけ後日行う場合もありますのでご了承下さい。尚、個人受験の場合は、上記の課題をビデオテープに収録して送付していただくこともあります。</p>
論文/ 小論文	<p>【内容】セールスに関して受験者が実務を通して培ってきたノウハウ、もしくは研究してきたことを論文/小論文としてまとめていただきます。具体的な内容は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> a.セールスに関する各種の研究、調査等の報告 b.セールスに関するノウハウ、理論、スキルなどについてテーマを定めて系列的に説明するもの c.セールスに関連する調査、実例、経験あるいは提案等セールスコーチングの発展に役立つと思われるもの d.セールスに関連する状況分析的なもの e.セールスに関する図書や論文を総括、解説したもの f.セールス関連する特定のスキル、メソッド、トピックスについて説明するもの g.セールスに関連する成功実例で、特に実際の業務に於いて適用した例でセールスコーチングの発展に役立つと思われるもの h.a～gに属さないもので、セールスコーチングの発展やセールスパークソンのセールス技術の向上の参考になるとと思われるもの <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>例)「〇〇業界において役立つ『見込み客発見法』についての研究」 「自社における営業チーム活性化の成功事例」 「女性を対象にしたセールスでのクローキング話法について」 「〇〇業界のトップセールスマン達の特徴についての考察」 「若年層の営業マンの意欲の管理方法について」 「効果的な営業日報の書き方についての提案」 「セールスマンの定着率・離職率と報酬制度との関係についての調査」 「自社のマーケティング戦略と営業部門人材育成」 「セールス職に対するイメージの日米比較」 「米【〇〇Selling】の概略と日本での活用方法」など</p> </div> <p>【提出免除】次の1)～2)に該当する受験者は論文/小論文の提出が免除されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)雑誌や会報等(海外の学会・NPOが発行する物を含む)にセールスやマーケティングに関する論文や記事を2篇以上、投稿・発表したことがある 2)セールスに関する著書を1冊以上(共著の場合は2冊以上)公刊したことがある <p>【執筆要綱】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.言語 日本語を使用すること。 2.原稿の作成と提出 <ol style="list-style-type: none"> (1)ワープロ原稿 和文原稿:1行26字(2バイト文字),ダブルスペース,1段構成。 (2)手書きで原稿を作成する場合は,1行26字の原稿用紙を使用すること。 (3)最終原稿の提出に当たっては,「テキスト」形式のファイルを提出すること。 3.論文/小論文の長さ 1ページの字数は日本語の場合26字×50行の2段構成,英文の場合52字程度×50行の2段構成で,サイズは250mm×175mm。<u>論文は10～12ページ程度、小論文は5～6ページ程度</u>が望ましい。 4.論文/小論文の構成 論文/小論文の原稿は基本的に次の順序で作成すること。ただし、受験者の強い希望がある場合にはこの限りではありません。 (1)論文題名 (2)著者名 (3)e-mailアドレス (4)所属および住所 (5)本文 (6)謝辞 (7)引用文献 (8)付録 (9)著者紹介(300字以内) 5.用字 句読点は、句点「。」と読点「、」を用い、それぞれ全角を用いること。 6.見出しについて (1)大見出し“1.”など センタリングする。(2)中見出し“1.1”など 左つめ (3)小見出し“1.1.1”など 左つめ これより下位のレベルは、受験者の任意とします。 7.図、写真、表 (1)図、表はコンピュータ等を使って作成すること。色はカラー写真および図面以外は、黒を用いる。 (2)図、写真、表が複数ある場合には、「図1」「写真2」など番号を付けて区別すること。 8.引用文献 (1)引用文献の範囲:原則として公開出版物の範囲に留めること。 (2)引用の仕方 本文中の該当する箇所に半角で“1)”等の上つき番号を出現順に付けて引用すること。 (3)引用文献リストの書き方 著者が複数の場合も,原則として全著者の氏名(英語の場合は氏とイニシャル)を記入すること。 (4)雑誌名の略記 学術雑誌名などはかなり長いので,雑誌名の理解を妨げない範囲で略記を行なっても差し支えありません。 (5)ウェブサイトは、引用文献には含まれません。ウェブサイトの記載が必要な場合には、本文中または脚注などに示すこと。 <p>【提出期限・提出方法】筆記試験終了後、2週間以内に郵送にて提出。(期日内消印有効) 送付先:〒141-0031 東京都品川区西五反田7-23-11-1104 セールススキル検定事務局論文係</p>

セールスコーチング協会では、『セールススキル検定』対応のテキストを発売しております。試験対策にお役立てください。

「セールスの教科書～初級編」
セールススキル検定 3級対策テキスト
 3,675 円(税込み)A4サイズ

第1章 セールスエッセンス

セールスパersonが備えるべきエッセンス「本質」・人間的魅力を養う

- ・1-1 セールス・エッセンスとは何か
- ・1-2 マナーとは何か
- ・1-3 ビジスマナー
- ・1-4 セールスマナー
- ・1-5 マグネット(顧客を惹きつける性格的特徴)
- ・1-6 デフェクト(顧客に嫌悪感を抱かせる性格的特徴)

第2章 営業知識

セールスの基本的なプロセスやノウハウを理解する

- ・2-1 ビジネスオポチュニティ
- ・2-2 セールスプロセス
- ・2-3 タイムマネジメント

第3章 コミュニケーション<基礎>

コーチングの基礎的スキルをマスターする

- ・3-1 セールス・コミュニケーション
- ・3-2 ラポール形成
- ・3-3 リスニングスキル
- ・3-4 トーキングスキル

第4章 マーケティング

マーケティングの戦略的志向性を身につける

- ・4-1 マーケティングとは何か
- ・4-2 マーケティングの4P
- ・4-3 セールスとマーケティングの関係

第5章 ビジネス計数

セールスパersonにとって必要な「ビジネス計数感覚」を養う

- ・5-1 利益は数字で図られる
- ・5-2 財務諸表とは何か
- ・5-3 財務諸表でみるべきもの



「セールスの教科書～上級編」
セールススキル検定 1級対策テキスト
 3,675 円(税込み)A4サイズ

序章 コンサルティングセールスとは

目指すは顧客の「パートナー」。最も難易度の高いセールス

- ・序-1 コンサルティングセールスの特徴
- ・序-2 コンサルティングセールスマスターに求められるコンピテンシー

第1章 コミュニケーション<上級>

個々の顧客を洞察的的確なコミュニケーションを図る

- ・1-1 顧客のタイプ別対応
 - ・1-2 顧客の願望レベルに応じた力づけの話し方
- 付録 関係性に応じた効果的話し方

※セールスの教科書シリーズを初・中・上級全て購入される場合は、五冊で15,750円(税込み)となります。

「セールスの教科書～中級編」
セールススキル検定 2級対策テキスト
 各 3,675 円(税込み)A4サイズ
 ※三冊同時購入 10,500 円(税込み)

<訪問型セールス編>

序章 訪問型セールスとは

業績向上の原動力となるセールス

- ・序-1 訪問型セールスの特徴
- ・序-2 訪問型セールスマスター(習得者)に求められるコンピテンシー

第1章 計画実行

目標を達成するための具体的な行動計画と実践について知る

- ・1-1 セールスプロセス
- ・1-2 セールス活動における確立
- ・1-3 行動計画
- ・1-4 時間分析

第2章 コミュニケーション<実践>

効果的なプレゼンテーションを行うための実践的スキルを身につける

- ・2-1 効果的なコミュニケーションに必要な三要素
- ・2-2 環境設定のスキル
- ・2-3 質問のスキル
- ・2-4 承認のスキル

第3章 モチベーション

目標達成への決意と創意工夫のコンピテンシーを強化する

- ・3-1 モチベーションとは
- ・3-2 セールスとモチベーション管理
- ・3-3 達成意識
- ・3-4 イノベーション
- ・3-5 イニシアティブ

<フォローアップセールス編>

序章 フォローアップセールスとは

顧客との関係性が鍵となるセールス

- ・序-1 フォローアップセールスの特徴
- ・序-2 フォローアップセールスマスターに求められるコンピテンシー

第1章 リレーションシップ

見込み客・顧客との関係性を築き維持する

- ・1-1 セールスパersonが築くべき関係性のポイント
- ・1-2 サービスマインド
- ・1-3 顧客満足とは

第2章 コミュニケーション<実践>

効果的なプレゼンテーションを行うための実践的スキルを身につける

- ・2-1 効果的なコミュニケーションに必要な三要素
- ・2-2 環境設定のスキル
- ・2-3 質問のスキル
- ・2-4 承認のスキル

第3章 問題解決

全てのセールスは「問題解決」を売っている

- ・3-1 問題解決とは
- ・3-1 問題意識の喚起
- ・3-3 具体的問題解決力

<テレセールス編>

※米 Business By Phone 社のコンテンツが一部使用されています

序章 テレセールスとは

さらに重要度を増す「コールセンター」テレマーケティングのキーポイント

- ・序-1 テレセールスの特徴
- ・序-2 テレセールスマスターに求められるコンピテンシー

第1章 テレ・コミュニケーション

テレセールス特有のコミュニケーション手法を習得する

- ・1-1 テレセールスプロセス
- ・1-2 見込み客リストの質

第2章 問題解決

全てのセールスは「問題解決」を売っている

- ・2-1 問題解決とは
- ・2-2 問題意識の喚起
- ・2-3 具体的問題解決力

第3章 コミュニケーション<実践>

効果的なプレゼンテーションを行うための実践的スキルを身につける

- ・3-1 効果的なコミュニケーションに必要な三要素
- ・3-2 質問のスキル
- ・3-3 承認のスキル

・・・お問い合わせは・・・

**特定非営利活動法人セールスコーチング協会
セールススキル検定事務局**

〒141-0031 東京都品川区西五反田 7-23-11-1104

<http://www.sales-coach.org/>

TEL

(営業時間：月～金 9:00～17:30)

03-5759-4077

Eメール

kentei@sales-coach.org