

窓口セールス研修

研修目的	窓口担当者は「渉外担当者と並ぶセールスの重要な担い手」であることを再認識し、ロールプレイング等の実践訓練を通じて、顧客メイン化に向けたセグメント別の提案セールス力向上を目指す。
受講対象	(特に顧客セグメントの特徴を踏まえた) 提案セールス力を向上させたい窓口担当者（新入職員・信用事業未経験者を除く） 《メインターゲット》 「窓口対応研修」受講済で窓口業務経験1年以上（～3年未満程度）の担当者
受講人数	推奨：24名（上限：36名まで）
研修日程	2日+フォロー研修（半日）
研修講師	農林中金アカデミー、経済法令研究会、きんざい

【研修プログラム（1日目）】

	10	11	12	13	14	15	16	17	
研修内容	開講挨拶 オリエンテーション	金融機関を取り巻く環境変化 窓口担当者の役割	窓口担当者の基本スキル	(昼食)	窓口対応の基本ステップ	顧客セグメント別対応	顧客セグメント別対応(つづき)	顧客セグメント別対応(つづき)	事務連絡
時間	10	30	60	40	60	60	60	40	40

【研修プログラム（2日目）】

	10	11	12	13	14	15	16	17					
研修内容	事務連絡 1日目の振り返り	顧客セグメント別対応実践①	顧客セグメント別対応実践①(つづき)	顧客セグメント別対応実践②	(昼食)	顧客セグメント別対応実践②(つづき)	顧客セグメント別対応実践③	顧客セグメント別対応実践③(つづき)	クレーム・苦情対応 電話セールス 全体振り返り 事後課題への取組み	閉講挨拶			
時間	35	40	30	40	60	30	40	30	30	30	10	35	10

事前課題	あり	窓口担当者としての自身のスキルをセルフチェックにより再認識し、研修によりスキルアップを目指す項目（スキル）を確認する ◇「窓口セールス研修事前・事後チェックシート」の事前チェックを実施する ◇上司からコメントを受け、研修に持参する
事後課題	あり	研修受講により、窓口担当者としてのスキルがどのように変化・向上しているかについて、セルフチェックを実施し、上司からコメントを受ける ◇「窓口セールス研修事前・事後チェックシート」の事後チェックを実施する ◇上司からコメントを受け、フォロー研修に持参する

【フォロー研修プログラム】

	10	11	12	13	14	15	16	17
研修内容	開講挨拶 オリエンテーション	窓口セールス実績共有①	窓口セールス実績共有②	窓口セールスのポイントの再確認	顧客セグメント別対応事例 対応の再確認	決意表明	閉講挨拶	
時間	10	10	40	45	30	45	30	10