

## ■5—(1)

### 5 販売活動 (1) 営業業務フロー

#### ■営業業務プロセス一覧

プロセス	行動	ポイント		情報源・ツール	自社での 取組み
		対企業(例)	対消費者(例)		
調査	企業、店舗視察 HP情報、 商品購入等	体験と企業情報の 入手	玄関、駐車場、建 物等の調査 地域特性を把握 する	会社四季報 調査会社データ 企業年鑑 中小企業経営指標 業界紙データ等	
初回訪問	商談、 ヒアリング	情報提供と課題の 確認、提案機会の獲 得	地域の話題の 提供 行政サービス、 個人的情報 の提供 家族全体のメリ ットを考える	名刺 会社案内 アプローチブック 関連記事等 御礼状	
見積、 試作提案	見積書や サンプル等の 提案説明	価値訴求を行い、利 益意識をもつ。	価値訴求を行い、利 益意識をもつ 特にフォロー体 制を具体的に説 明する	見積書 サンプル集 原価表	
契約、 打ち合わせ	契約調印 商品内容の決定 取り組み時期の 決定 取組条件の決定	仕入や供給体制の 確認をとる	供給体制の確認 をとる	御礼状	
発注	仕入先へ発注、 納品までの再計 画 工程表の作成 お客様への正確 な納期連絡	納期管理の徹底と 品質管理基準を準 拠する	納期管理の徹底 と品質管理基準 を設定	工程表 基準表	
生産加工	お客様へ 進捗状況の連絡	仕入、生産現場等の 見学等	仕入、生産現場の 資料を説明 現場作業員の声 を伝える	生産現場の資料	
納品	納品前チェック 使用時の初回ア ンケートの実施 納品書発行	商品の納品日の連 絡 使用方法等の説明	商品の納品日の 連絡 使用方法等の 説明	検査基準書 納品書 御礼状	
アフター 管理	定期訪問の実施	情報提供と検査、チ ェックを視点に訪 問する	情報提供と 検査、チェックを 視点に 訪問する	企業カルテ 継続アンケート表 情報誌、お礼状	

※点線内は業種業態によって違います。