

◎ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「成功体験」

お世話になってあるある会社の担当者の方に「新人営業マンが辞めてしまう。」というお話を伺って自分の営業新人時代を思い出しました。新人の頃は、何だかよくわからずに闇雲に新規を回り、そしてほぼ100%断られる、という繰り返しでした。精神的に疲れ果てふと、入った喫茶店で「もう辞めようかな」と考えていたとき、マスターに話しかけられました。自分が新人であること、どんなに一生懸命回ってもまったく契約が取れないことなどをマスターに話しました。いままで感じた孤独感から何となく開放され再び仕事に戻りました。人とのあたたかい会話でこんなに気持ちが悪くなるということに自分でも驚きました。

会社での営業といえば、毎月のノルマに押され、インセンティブなどで評価されるという外的な要因でモチベーション（動機付け）をアップさせる方も多いと思いますが、それよりも内的なモチベーションが大切だと考えます。それは、仕事に対する達成感や満足感、「役に立てた」と思えること、そして成約できたという成功体験です。そこまで到達するのが大変なのですが、どんなことでそれが体感できるのでしょうか？上司や講師による新人教育やフォロー、日報や進捗のチェックなどに加えて、部下や同僚との密接なコミュニケーション、そしてその厳しい状況を共有することも大切なことだと思います。

例えば実際に新規顧客と一緒にまわる、足りない部分を指摘する、現在の状況を聞き取り、次の一手を共に考え実行する、そして時には自信をつけさせるための言葉も必要だと思います。厳しい状況を共有することにより、社員の孤独感は薄れ、営業所・会社という中で団結力を感じることができるようになります。そして自分の営業に少しずつ自信が持てるようになれば、仕事に

対する気持ちも変わってくるはずですが、営業にとって自信を持つこと（持てること）はとても大切なことです。

そして、自分もお客様の役に立てることができ、売上げも上げることができるといふ「成功体験」を経験することができれば、いままでの苦しさを知っている分、喜びはとても大きいものになります。営業の楽しさ、達成感はお客様に信頼されることだと私は思います。

お客様を探すことからスタートし、信頼関係を構築する営業は、ゴールまでの道のりが長いのが他の職種と異なる部分です。お客様を探し出し、初めてお会いし、信頼関係を築いたと思っても何かの要因で仕事にならないことも多々あります。それでも訪問営業にしかわからない、いろいろなことをお客様は教えてくれます。それを糧に次の仕事に生かすことができるようにしていけば、長かった営業プロセスもムダではありません。と、言っても会社としては売り上げ向上が最重要事項であります。

先ほどの喫茶店は20年近く経った今もコーヒを飲みに行きます。新人時代を思い出し、あの頃、成功体験をさせてくれた上司や先輩、同僚などの顔が浮かんできます。

ご案内

- ロゴ制作（原本マニュアル）
- ホームページ運営アドバイス
 - ・ドメイン取得からレンタルサーバーの手配、管理
 - ・ホームページの文章作成、表現の仕方などお困りのことはありませんか？
当社にご相談ください。
 - ・SEO対策
- 広告やチラシ、会社案内の作成
- 御社オリジナルのA4クリヤファイル、A4ポケットフォルダ、社便箋などの作成



まずはお気軽にご相談ください
 ラップ東京まで
 TEL: 042-349-3535