



リニューアル版 ラップニュース

VOL.116

2012.11.1

発行：ラップ東京有限公司

<http://www.raptokyo.co.jp/>

(無断転載厳禁)

◎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

「何を話す?」

先日、営業マンになったばかりの知り合いから相談がありました。内容は、自分には新規開拓の営業経験が少なく、社内にも標準化された仕組みもない、どのように営業活動すれば良いのかというものでした。対法人向けの商品を扱っているとのこと。

「お客様のところに行つて何かから話したらいいのかわからない。まず、自分の会社や商品のことをいったらいいのか、それとも雑談をしたほうがいいのか?」こんな風に悩んでいるらしいのです。私も同じ悩みを抱えていた新人時代を思い出しました。

初対面のお客さまに対しては特に「うまくしゃべろう」とか「うまく自社の商品やサービスを伝えたい」といったことを考えてしまいがちです。それは営業マンでも来店したお客様に対しても同じでしょう。最初の頃はその思いが前面に出てしまうため、なかなか相手の懐まではいって話をする、というところまでたどり着けないのかもしれない。

自社の商品やサービスを話す事はもちろん重要なのですが、まずはお客様を知るために質問をしていく事が必要だと思います。

現状は?どのような問題をそのお客様が抱えているのか?など。事前準備に必要なものは「ヒアリングシート」です。何を話したら良いかを悩むより、何を聞ければ何を提案できるのかを考え、段階的にヒアリングシートを埋められるよう質問することに集中すれば訪問の目的がはっきりします。それによって、もう「何を話そうか?」と悩むこともなくなりますし、お客様の貴重な時間を無駄にする事ありません。

せっかく訪問したのなら、訪問でしか知ることができない情報を一瞬で収集する洞察力も大切です。事務所には何人いるのか?電話を受ける人は?社内の雰囲気は?ホワイトボードやカレンダー

などで知る情報もあると思います。

一回の訪問で出来るだけたくさんのお客様の情報を入手し、あとは、その情報を元にお客様のお役に立てるようにするにはどうすれば良いのか?を考え行動をしていけばいいのではないのでしょうか。

当然ですが、信頼関係というものはすぐに構築できるものではありません。お金やモノを使って作れるモノでもありません。お金で信用は得ることができても、信頼は得られないと思います。

私の会社員時代の上司などは、愛想もなく媚びない、言葉も少なく雑談など聞いた事がありません。相手の話をフムフム聞いているだけの印象があり、なぜこの人がトップセールスなのかと不思議でした。

よく営業マンは「自分を売れ」と言いますが、テクニクに走り、ただ自分の事ばかり話せばいいという訳ではないと思います。その上司のトークは少なめですが、お客様の問題を的確に拾い上げていることに気が付いたのはしばらく後でした。出会ってから20年程経ちますが、いまだに営業の姿勢や考え方を勉強させてもらっています。

「お客様に信頼され」「win win」の関係を構築するという目標に、まだまだ勉強の日々が続きます。ゴールが遠い、だからこそやりがいがある。それが営業の厳しさと楽しさであると私は思っています。

ご案内

オリジナルのパンフレット作成

オリジナルのロゴ作成

販促の企画 (ホームページ・広告)

ラップ東京へお気軽にご相談ください。

TEL:042-349-3535 までへどうぞ。

■ ラップニュース読者の皆様へ。
ラップニュース バックナンバーは
ホームページからご覧いただけます。

<http://www.raptokyo.co.jp/>

※アンケートがありますのでよろしかったら
ご意見をお聞かせください。