

売れるように売れば必ず売れる⑥ 「売上を伸ばす発想・工夫と行動」

中小企業診断士 大野 実雄

乗り越えることでしか、仕事の喜びや自分の将来は見えてこない。楽しく仕事をすることで相手にもその真剣さが伝わるものがある。



② 顧客ニーズを掘り起こす

商談時に相手が示す「好感触」を鵜呑みにしてはならない。①嫌がらずに会ってくれる②愛想よく話をしてくれる③うなずきながら聞いてくれる④「検討します」「考えておきます」と前向きに言ってくれる……こういうお客様に出会うと、ついいい好感触を抱きがちである。しかし、現実には「話し好きな人」で、誰にでも愛想がよい人だったりする。「知らない」と言うのは気の毒だからと「検討します」と言ってしまうのである。商談を「成功させる力」は、まず確実に「ニーズを掘り起こす」ところから始めなければならぬのである。



③ 相手が「必要だ」と感じるように必ず売れる

商談では決して「商品説明」から入ってはいけない。商売とは「商品」を売るのではなく「使用価値」を売ることである。よく見られる誤りは、一方的に商品を説明して、「いかがですか？」と顔色をうかがうケースである。いまや商品の品質には差がないことが多く、単純な商品説明では類似品と同じイメージを持たれてしまう。

逆に、他社製品とは明らかに違うセールスポイントがある場合などは、その点を強調すればいいという勘違いを起こしやすいものである。一方的な商品説明の押しつけは実際のニ

① 仕事は楽しんでやるもの！

「仕事は楽しんでやる」というのは必死になってやるということである。真剣にやらないと仕事は楽しくならない。中途半端にやる仕事は辛くなる。仕事は真剣になればなるほど、苦しいことや壁にぶつかる。それを

「仕事は楽しんでやる」というのは、必ず「ニーズを掘り起こす」というのは、言い換えると、相手に「これは自分にとって必要なものである」と気づいてもらうことである。そのために「相手はどのような問題を解決したいのか」を探ることから始めなければならぬ。それが分かると初めて、「(相手に)とって」どのような得(価値やメリット)があるのか」をハッキリ伝えることができるわけである。もし、十分にそれが伝わったにもかかわらず、「知らない」と判断されたならば諦めるしかない。それは「ニーズがないからである」。「それでも諦めず何度も通えば可能性はある」と言う人もいるが、効率を考えると粘ることも限界がある。要領よく相手のニーズを掘り起こす技術が必要である。



④ 聴き上手になる

訪問(商談)時に時候のあいさつや、趣味の話などから入ることも間違いではないが、いつまでもダラダラと本題とは関係ない話を続けることは

マイナスである。あなたが営業で、何かを売りにきたということとは既に相手も知っているから、商談の話をするに遠慮はいらない。なるべく早く、営業に直結する質問で商談に入るべきである。「営業とはお客様のパートナーである」という自覚があれば、次のような質問が中心になるはずである。

● いまどのような問題を抱えているのか？

「よくこういう問題(悩み)があると聞きますが、御社(〇〇様)ではいかがですか？」

● どのような夢(目標)を実現したいのか？

「将来、このような夢(目標)を持っている方が多いですが、〇〇様はいかがですか？」

※さらに、「問題が解決できないのはなぜか?」「現状で夢(目標)を実現できないのはなぜか?」を深く聞き出す。「なぜ」「なぜ」を5回繰り返すくらい気持ちで、「……:という」と、こういうことでしょうか?」「それは、こういう事情があるからですね?」などの聞き方を織りませながら、聴き上手に徹する。そうすると、

※お客様が話し始める。……「このようなお役に立つことができます」

⑤ 顧客の迷いを断ち切る！

という具体的な提案ができる。



お客様は、自分の「迷い」を断ち切ってくれるひと言を待っている。明らかに「知らない」と決めてしまっている場合は別だが、どうしようか迷っている時、背中を押してくれる営業パーソン(店員)にお客様はイライラする。

「迷い」というのは、「買いたいのだが、しかし……:」という何かの不安や障害がある状態である。そんなときに「お願いします」などと頭を下げて、お客様の心は冷えてしまうだけ。

お客様は、「今の不安や障害は今後得られるメリットに比べれば大したことではない」と言って、背中を押してくれるのを営業パーソン(店員)に期待している。

