

売れるように売れば必ず売れる⑧ 「顧客の本質を見抜く」

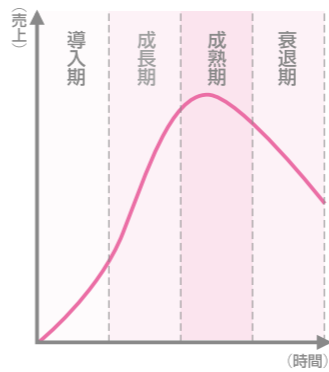
中小企業診断士 大野 実雄

■新年とは…

「新年」とは辞書では「新しい年」であるが、商人は「自己の定義」を持つべきである。例えば、「昨年と〇〇を変える年」「静から動の年」「不可能を捨てる年」「行動から考動の年」「新商品・新サービスを2つ開発・販売する年」等…。

① ライフサイクルは短くなっている

① ライフサイクルとは、生物の一生の過程を、誕生から成長、そして衰退へと描く周期のこと。このサイク



ルがマーケティングにも適用されるようになった。ある製品が開発され、発展普及し、やがて新製品の開発によって衰退する一連の過程。
② この業界でもライフサイクルに応じて良い時と悪くなる時がある。それが転換期だが、新しいスタイルを取り入れるのは、今までその業界で頑張ってきた人ではなく、異業種参入の方や新規に始める方が多い。それは、今までの「成功体験」に引きずられ新しくできないのである。だから、新規組が新しいスタイルを押し出し旧勢力を駆逐してしまう。だが、実情は間違いなく変化がある。それを見極め、リスクを覚悟の上判断をしていく。それが、これからの必要な企業像であろう。

今は、ものすごい勢いで変化しており、確実にライフサイクルの周期は短くなっている。判断を先延ばし先延ばしにする余裕は無くなっている。

すばかりでなく、引く営業や商売だけを抜きにしたアプローチも重要である。

④ 商談の基本姿勢

- ① 成功のカギは話し方(明るく、さわやかな話し方)
- ② 断られても、丁寧感謝の心
- ③ 必要以上の食い下がりはやめる
- ④ きれいな引き際を…後で連絡があることも…
- ⑤ 商談は自分の言いたいことを言うことではない



(1) 営業は顧客の目的に合致した利益や価値を提供するものだから、まず顧客の目的やニーズを把握することが必要である。このため、商談の第一は顧客に話しをしていただくことである。

(2) 不必要な説明をダラダラ一方的にすることほど、顧客の気分を損ねることはない。

(3) 逆に顧客に話をしていただければ、顧客の状況や考えがよく把握できるとともに、顧客も話ができた、話を聞いてもらえたという満足感が生まれ、結果として顧客の信頼を勝ち取る

② お客さまの本質を見抜く

① ある人が熱と下痢で病院へ行くはめになった。病院というものは不思議なものでも苦しんでいる人もそうではない人も決められたとおりに順番を守って診察をしていく。病院に着いたのが11時、診察開始が13時。その結果「なぜもっと早く来なかったの」と言われる。薬を受け取るのにまた1時間以上。病院に行ってもまた具合が悪くなるのもうなずける。

その病院からの帰りにお腹の調子が悪いので、うどん屋で「卵とじうどん」を頼もうとしたところ、「当店にはございません」と言われ、「この梅とじうどんは何ですか?」と聞く

ることができる。

- (4) 売れない営業…自分が80%話す(顧客の状況がつかめない)
↓不信感が増す営業になる
- (5) 売れる営業…顧客が80%話す(顧客の状況がよくわかる)
↓信頼感が生まれる営業になる



⑤ 他(他社、競合先)がやっていることをやるのが、売れる原則

① 競合相手に勝つには、同じことをしていても何ら魅力がなく、競合相手が未だやっていないこと(商品・情報・提案の内容、サービス、幅、深み)を、相手より早く行うことが必要である。

② 相手の商売の真似をしても繁盛しない。それぞれの違ったやり方、持ち味を提供することがお互いの繁盛につながる。



*本文とは異なる説もありますのでご了承ください。
*イラストはイメージです。

当研究会は岐阜商工会議所に登録している各専門家25名が研鑽を重ね、企業や事業支援の実践に役立てることを目的としています。主な活動は、企業経営に関する法律、税務、財務、販売、事業承継、ITなどの事例を通して各専門分野からの意見や提言を行い、企業最適化を図ることです。

と「卵とじに梅がのっているものと」と答える。「じゃあ、梅とじうどんの梅抜きをお願いします」と言う。「それならはできる」と言う。

お客様の本質が何か見極めれば、お客様が聞かなくても梅とじうどんの梅抜きを勧められるはずである。営業や接客は、額面通りの受け応えでなく本質を見抜く力が必要だ。



③ 一時引くことも顧客満足

① 昔から仲の良い友達でも、頻繁に〇〇党に入ってくれとか、〇〇保険に加入してくれとか、〇〇買ってこれとか…電話がかかってくるとその友達を嫌になる。それと同じで、頻繁に物を買ってくれというDM(ダイレクトメール)を送るとお客様は嫌になる。

DMはラブレターと同じと考え「デートしてくれ、デートしてくれ」ばかりだと女性に引かれてしまうと同様に、あまり商品を売ることだけを考えず、商売つけ抜きにした情報も送ると反応が良い。

普通の営業でも、買ってこれ買ってくれでは、お客様に引かれる。押