

④ 「モノを売りに来たのではなく、**「いいことを伝える(営業の本質)」**」



◆ サービス業の商品は目に見えない
サービス業は目に見えないものを売っている。だから、消費者にとっては提供されるサービスがどう良いのか、何を基準に信用していいのかわからず、迷うことが多々ある。繁盛しているサービス業は、例外なく目に見えない自社(自店)のサービスを、消費者に対して目に見える(あるいはイメージできる)形にしている。

③ サービス業を真似ると売上が上がる



組織の構成員の熱意と力の結集が大きな成果を生む。
⑧ 部下を疑わなく、信頼する。信頼された部下は発奮する。
⑨ 上司が上で、部下が下で、部下が劣るという上下関係を捨て、部下のやる気を高めるのが上司の役割という認識を持つ。

⑤ 人が行き来して道が開ける
① 見込み客に訪問を継続することにより取引の芽になる。
② 最初から成約(花や実)にはなら



う」といった断り文句は、「何かを買わされる」と感じたお客さまの条件反射のようなものである。社名や商品名を聞いただけでは、「○○を売りに来た」と解釈するのも無理はありません。
② しかし営業は「モノを売る」ことが仕事ではありません。商品やサービスをを通してお客さまの困りごと、悩みごとを解決するために商談しているのである。それが伝わらない段階での断りは、正式な断りではありません。
③ 「モノを売りに来ただけではありません。私たちは情報や利便性、夢や楽しさを提供しているのです」そうわかっていただけたらどうでしょう。断られるどころか、「えっ違うの? それじゃ何?」という反応に変わるはずである。あなたの会社(店舗)は何を提供するのか。それを示さない営業こそ、お客さまにしてみれば、間に合っている、存在なのである。

* 本文とは異なる説もありますので、「承けたさい」。
* イラストはイメージです。



◆ やらないことには何も始まらないし、何も変わらない。
② 固定客なくして企業の安定なし。
⑦ 訪問の継続なくして進展なし
① 新規開拓で顧客になったお客様に、訪問を継続することにより固定客になる。
② 企業の繁栄は新規開拓のノウハウから生まれる(既存客にも活かせる)。
③ 新規開拓は受注時や売れた時からがスタートである。
④ 売れたから「一丁上がり」ではお客様の心も売上増加もつかめない。



⑥ 新規開拓なくして成長なし
① 新規開拓は伸びる企業の常備薬である。
② 企業の繁栄は新規開拓のノウハウから生まれる(既存客にも活かせる)。
③ 新規開拓は受注時や売れた時からがスタートである。
④ 売れたから「一丁上がり」ではお客様の心も売上増加もつかめない。

ない。木↓枝↓葉↓花↓実(良い木には良い枝、良い枝には良い葉：花・実になる)

① マーケティングとは、企業や店舗が外部環境の変化を察知して、対象市場や対象顧客におけるニーズ、問題、悩み、課題などを迅速に把握し、解決する最適な商品やサービスを販売するために「市場や顧客に的確に働きかける」あらゆる行為をいう。

① マーケティングとは...

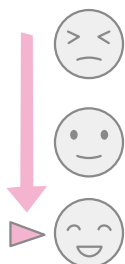
ぎふ専研レポート

売れるように売れば必ず売れる⑬

「顧客開拓は成長の常備薬」

中小企業診断士 大野 実雄

② 営業活動とマーケティングは重要な部分は多い。
* 信用限度額の設定や債権回収は営業活動(回収なくして営業なし)であるが、マーケティング活動には本来含まない。



② 組織で営業(仕事)するには...

① 動く(量、時間の経過)ことと、働く(質、結果を出す)ことは違う(労働と労働の違い)。「働く」とは「付加価値」を生むこと。
② 社員(店員)の働く環境を良くすることにより、社員はやる気を増す(個人を活かす営業組織となる)。
③ 社員を大切にしないと、決して社員は顧客を大切にしない。
④ 日報を工夫する。
・ 行動を変える／行動が変わる日報にする。
・ どこに訪問したかだけでなく、どのような行動(時間)をしたかがわかる日報にする(移動時間、提案時間、内容、情報収集・提供時間・内容、クレーム処理時間、デスクワーク時間・内容など)。
⑤ 情報の共有化を図る。
・ 営業会議とは、業務連絡、売上結果報告、目標未達成の言い訳の場

なく、有益情報・成功事例の交換、営業パーソンの行動が変わる、次の手が打てる場であるべきである(顧客は個人と取引しているのではなく、企業と取引しているから、個人の引き出しから成功事例を引き出し、組織の共有財産にする)。
⑥ 営業担当者(店員)個人の欠点を修正させるより、長所(強み)を伸ばす方がやる気を高め効果的である。
・ 人は欠点を直せと指摘されれば暗くなり心は曇るが、長所を伸ばせと指摘されれば明るくなり心は晴れて、意欲や行動力を大いに燃やす。
・ 人(部下)の短所に目が向くと人を思い切つて使えないが、長所に目が向くと大胆に人(部下)を使える(任せられる)。
⑦ 一人でできることは限度がある。

おのじつお
大野 実雄
中小企業診断士・販売士

●プロフィール
メーカー、経営コンサルティングファームを経てオオノ経営労務事務所開設。「変化には変化でしか対応できない」を企業支援の基本としている。著書に「売れるように売れば必ず売れる」「働き方：生き方こころの軸」「勝つ企業」等がある。

