

『成果=f(能力、やる気)』

1. 「ゲーム感覚」で営業する

「お客様は神様です」という言葉がありますが、確かに、神様なのですが、現実的には、いろんなお客様があつて、様々なのです。お客様を尊重しながらも「提案型営業」でお客様の心をつかんで楽しく仕事したいのも事実です。

右掲は、私がお客様に実際に話す時に使うものです。誰しも最後にある「ゲーム感覚」で営業したいのですが、なかなか、出来ていないのが現実です。あるお客様では、余りにも価格交渉に応じてくれないなら部品供給を止めて、ラインストップを覚悟して行なうという秘儀を伺いましたが、本当に、瀬戸際の営業術だと思います。

この方は、自分の経験からお客様のパターンを読んで、そこまで行かないと踏んでいるのですが、実際には、「根性」が据わっていないと難しいものです。こういう「パターンを読む」とか「相手を困らせる根性」を持ち合わせていると相手も徐々に「対等に」対応してくれるようになってくるのです。古い言葉に「知識・見識・胆識」がありますが、腹の据わった決断力がポイントなのです。

「成果」=f(能力、やる気)

「能力」= Σ (知識) x Σ (経験)

「やる気」=「根性」

Σ (経験) ==> パターン

「パターン」&「やる気」
=ゲーム感覚の営業

2. 「経験データベース」

「能力」= Σ (知識) x Σ (経験)と書いていますが、実際には、状況に応じて即座に「知識」や「経験」をサッと引き出せないが無意味なのです。私は、「e-資料」と名づけていますが、ホームページに全て掲載してもらっています。お陰で、キーワード検索でサッと資料を取り出せるようになっていきます。トヨタの先生から「資料は、しまい込むと紙料になり、ついには、死料となる」と教わっていますが、ほとんどのお客様は「やりっ放し」状態で、担当した営業マンすら、自分の売った内容が記憶を頼りにしているという状態です。「情報の共有化」などは程遠いものです。

参照：<http://www.web-ami.com/siryo.html>

Web2.0時代と言いますが、私は、これからのホームページはいろんな営業資料を蓄積してオープンにする事が重要であり、ブログで社内の楽しさをどんどんアピールする事でサイトを見もらう事が重要だと考えています。営業資料もいろんなジャンルの情報も蓄積しておけば、キーワード検索で、いつでも事例や資料を引き出すことが出来るのです。よく、社内の資料をオープンにしたらライバルに盗まれると言いますが、それでは、重要なところは暗号化しておけば良いと思うのですが、なかなか踏み切れないようです。

「損得勘定」と言いますが、近視眼的な思考では、確かに「ライバルのエサ」という事かも知れませんが、事例をオープンにする事で、新規のお客様からの問合せも多くなるのです。こんな近視眼的な損得でもマクロに見れば、「得」の方が大きいと思います。これを長期的な視点で見れば、例えば、営業担当者が変わっても「情報の共有化」の第一ステップである「あれ、知りたい」というウオントに対して、口頭での曖昧な伝達だけではなく「キーワード」で検索すれば、一連のプロセスなども一目瞭然になるのです。「見えざる資産」と言いますが、e-資料化で「見える化」が可能になるのです。

3. 「やる気」と「根性」

第一の公式、「成果」=f(能力、やる気)は、重要な意味を持っています。確かに「能力」は、ドンドン「知識」を与え、「経験」を積ませることによって、限りなくアップする筈なのです。ところが、実際には、多くの人は、「知識」も「経験」も左程、活用できずに同じような失敗を繰り返しているのです。「知識」も「経験」もフラッシュのように即座に引き出せないのです。その原因の多くは、「連想力」の欠如なのです。

「何故、連想力が働かないか？」という問題があるのです。いろんな要因があるのですが、一つは、毎日を楽しむというポジティブな状態ではなく、ルーチン・ワーク化して受身の仕事になっているという現実があるのです。ひどい場合、公務員的な仕事になっている場合も見受けられます。ちょっと違う事を依頼すると全く違うような話のような反応が返ってくるケースです。融通性がゼロになってしまっているのです。これでは、連想力など働く筈がないのです。

「毎日を楽しむ」という事は、刻々変化することに自主的に対応している事が重要なのです。自主的ですから「こんな風にしたい」というWillが働くのです。そして、「やる気」がドンドン大きく膨らみますが、逆の超保守的な方は、「やる気」がゼロからマイナスへ転じる傾向があるのです。ついには「休まず、遅れず、働かず」という存在になってしまうのです。こんな方の「やる気」を引き出すのは至難の技なのです。鬼になって「根性」という精神の奥底に呼びかけるのも重要なキーであります。ホントに「知識・経験・根性」の3拍子が揃うという事が重要なのです。

4. 「ゲーム感覚」を引き出す

船井先生は「過去オール善」と教えて下さっています。今までの「経験」から学んで「パターン」を見出すと新しい営業シナリオを組立てられるのです。「仮説と検証」という言葉は、死語になりつつありますが、「パターン」を読んで「シナリオ」を描き、そのシナリオを実践する「ゲーム感覚」で検証して行くのです。何事も「思うように進まない」のが常なので、その精神的なダメージを吹き飛ばす為にも重要な要素なのです。

「シナリオ」と書いていますが、カンタンには「連想力」が重要なのです。「あの時は、こうして上手く行った」という事実を踏まえて行動パターンを作って行くのです。「あの時・・・」という事は、お客様のタイプを知るという事に繋がるのです。全てのお客様に対してワンパターンでうまく行くなれば苦勞しないのです。我々は「ジャズのノリ」というのですが、相手や状況に応じてパターンを変える術をもっている事が重要なのです。そして、上司の指導で「仕掛ける」ということを身につけさせ「ゲーム」という感覚まで、営業マンの心を昇華させる必要があるのです。この「仕掛ける」という事が出来るようになれば、一人前と言えるのです。

【まとめ】

1. 「資料は、しまい込むと紙料になり、ついには、死料となる」
==>「経験データベース」==>「e-資料」
2. 「連想力」を鍛えることで「仕事」をエンジョイできる
3. 「やり甲斐」=「目標」+「苦勞」+「自主性」+「評価」・・・「苦勞」と「自主性」が人を育てる

【AMIニュースのバックログは<http://www.web-ami.com/siryo.html> でご覧になれます！】