

「営業の会話術」③

今回はMMQCニュースVol. 26号に掲載した物をご紹介します。

<http://lets100.x0.com/AMtest/kaizen.html>

1. 「決め言葉とクロージング」

右掲は、他力本願なクロージング法を書いてあります。間接的なアプローチが有効な場合が多いのですが、まどろこしさが残るのです。他力を活用するのも重要な手段です。銀行系の会社は、「銀行」という他力を大いに活用しています。そこまで行かなくても「有力者」の後光を拝借するのは有効です。例えば、テレビCMで有名タレントを使うのも同じ原理なのです。

他力本願なクロージング

- ・推薦の言葉
- ・共同購入
- ・試してもらう
- etc

大手電力会社で講演した時に、若い人から「先生、百戦練磨の営業トークを教えて欲しい」という質問が上った時がありました。私は、即座に「営業トークと言う前に磨くべき事があるやろう」と切替したことがありました。この切替しに所長さんが気に入って下さって、その後、いろんな場面で協力して頂きましたが、その後、その営業所は「磨くべき事」という事で、自分でお客様に何度も訪問して感動を得るといふ動きになったそうです。

「百戦練磨の営業トーク」という物があつたとしても、使う人によって「光り方」が違うのです。何も苦労していない若い人が「トーク」に頼っているのは「実」が伝わらないのです。「トーク」の前に「経験」の蓄積が重要なのです。実績による「自信」が「トーク」を引き立たせるのです。この事を忘れては滑稽になるだけです。

2. ロールプレイングで「光るトーク」を身につける とは言うものの、昨今の若者はゲーム世代と言われていています。バーチャルな世界で育つのです。闇雲に現場で汗して体験しろと言っても時代が違うという結果になります。このような場合、ロールプレイングが有効な教育手段になります。「買わない」という先輩に向かって、若者があれこれと応酬するのは。海千山千の老獪な先輩の「買わない」という言葉に対して、商品知識や体験の全てをぶつけて行くのです。これは、非常に参考になる「トーク」が出て来るものなのです。

このロールプレイングを通して、個々の営業の問題点も分るようになります。幾ら応酬話法と言っても相手の言い分に関係なくマシンガンのように迫るのでは何の参考にもならないのです。これもオール電化の話ですが、和歌山のお客様で新規オープンする時に、現場で接客する担当者に商品知識を習得してもらう心算で、メーカーから派遣の説明員に手伝ってもらったのですが、これが見事にマシンガン・トークだったのです。これでは、接客の勉強にもならず、ただ、萎縮させただけに終わったのです。

私は、幾らロールプレイングでも相手の言い分を受容する事が重要だと思っています。「〇〇ということですが、だから、□□が重要なのです」という風に、一度は受容しておいて、「だから」という積極的な接続詞で自分の言い分を述べるように指導しています。「Yes、But法」という方法よりも「だから」の方がストレートに響くのです。

「だから」

お客様のネガティブな反応に負けていては営業活動にならないのです。確かに、お客様は現実をおっしゃいますが、「だから」という強い接続詞で、相手を受け入れながら自己主張を応酬するのは。意外にイケル言葉です。

「決め言葉」という事ですが、「これは」というトークは個々にはあるかも知れませんが、全てのケースで相手に響くとは言えないのです。「だから」という言葉を使うようにして、自分サイドを強調するのもクロージングに役立つ決め言葉となるのです。しかし、どうしてもクロージングという態度よりも「お客様の都合がよければ」という風に、わざと次回に回すのもちょっとしたテクニックであります。

この辺も心掛けたいものです。

【まとめ】

1. 「必勝の決め言葉」を求める前に自分を磨いて強いオーラを出すことが重要
2. ロールプレイングで買わないと言うお客様への対応法を訓練する
3. このロープレの中から「光る言葉」が出て来るのでよく注意しておく

【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！】