

『営業革新の急所』2/185

～今回のテーマ:心理学を理解して、自分の営業をチェックしよう～

実戦型営業コンサルタント林丈司

こんにちは、林です。

心理学を調べてみると、
意外に営業に参考になるアイデアをいろいろ発見できるものです。

そこで今回は、心理学をネタにして営業のヒントを考えてみたいと思います。

まず、こういう身近なケースを想像してみてください。
知り合ったばかりの二人（異性でも同性でも）が、
たまたま話しやすい雰囲気になれたため、
胸襟を開いて悩みを打ち明けあうことがあります。

「なんでこんなこと初対面のあなたに話してしまったんだろう」
というアレです。（笑）

こういうことがあると、決まってこの二人の精神的な距離は縮まります。
同性でも異性でも、ごく短時間で旧来からの友人のような関係になりますよね。
ザイアンスという心理学者は、

◇◆「人はその人の人間的側面を知ったときに好意を持つ」◇◆

と言っています。
先の二人の件をザイアンスに説明させれば、
お互いに悩みを打ち明けあったからこそ極めて親しくなったのだ、ということになりそうです。

言うまでもなく、商談の初期段階でお客様が自分に好意を持ってくれば、
その後の営業活動がやりやすくなります。

従って、できる営業マンは必ずお客様から好かれているものです。
そこで、したたかな営業マンなら、この学説を利用して営業に工夫を加えましょう、
というのが今日のメルマガの主旨です。

例えば、最初の商談でこのような工夫をしてはいかがでしょうか？

ある程度まとまった時間をいただいて商談をしたケースを想定してください。

きちんと挨拶して、上手な初回プレゼンをすることは当たり前です。

お客様から情報収集もして、1時間以上の商談が終わったとします。

以降は、お客様と営業マンの会話の例です。

営業マン A 君：

「今日は本当にありがとうございました。いろいろお話を伺うことができましたので、次回きちんとしたご提案をさせていただければと存じます」

お客様〇〇さん：

「そうだね、そうしてください。」

A 君：

「最後にあと 1 分だけお時間をいただいてもよろしいでしょうか」

〇〇さん：

「(何かな？と思いつつ) いいですよ」

A 君：

「ありがとうございます。・・・私はこの仕事をはじめて 3 年目なのですが、実は入社して半年目くらいに、あるお客様からひどく叱られたことがあります。

その方は、ある会社の営業部長をされているのですが、私が説明を終えて『いかがでしょうか？』と質問したら、『君が私の部下だったら間違いなく叱っているよ』と言われたのです。

要は私のご説明した製品が、全くピントはずれで話を聞くだけ無駄だったということでした。

私はただ恐縮してしどろもどろになるだけでしたが、きっとそんな私を気の毒に思ったのでしょう。その方はなんと『もう一度提案の機会をあげるから、きちんと考えてきなさい。そのときはこれこれこういう提案がいいね』とおっしゃってくださったのです。

私は正直、この人の気に入る提案ができるだろうか、
と不安になりましたが、そこまで言うてくださるご好意を無駄にしたくなかったので、
もう一度機会をいただいて帰ってきたのです。

実はその後が大変でした。
そのお客様と同じ業種のユーザーから情報収集したり、
提案営業ということを勉強したりして、随分苦労しました。

それでも、今まで作成したことのないような練りに練った提案書を持参して、
もう一度そのお客様を訪問したのです。
結果は・・・残念ながら様々な事情があつて、ご契約はいただけませんでした。

でも、そのお客様からは『随分よくなったね。この短期間でよくここまで作ったものだ。』
とニコニコしておっしゃっていただけました。

ご契約はいただけなかったのですが、あ那时的お客様に教えていただいたことは、
ものすごく勉強になりました。

今日、〇〇様にも次回ご提案の機会をいただきましたが、
〇〇様が喜んでくださるような良いご提案を必ず持参したいと存じます。
(さわやかにニコッと笑って) 次回は是非よろしくお願い致します」

このケースは営業マンが若手で、お客様がご年配の方のケースです。
また法人営業を想定しており、お客様が経営者や部長職の場合のトークになります。

A 君はこのトークで、以下の三つの人間的側面をお客様に伝えています

- 過去の失敗体験、未熟だった過去の自分
- お客様の要望に応えるための前向きな姿勢
- 教えてくださったお客様への感謝の姿勢

もちろん、芝居がかったわざとらしさが垣間見えては絶対にいけません。
しかし、自然体でこれらを伝えることができれば、
必ずお客様は好意を持ってくださるのではないのでしょうか。

このようなトークには、他にも以下のようなテーマが考えられます。

○失敗談（ただし、不信を買うようなものではないもの）と教訓

○お客様が自分に心から感謝してくれた経験と、営業のやりがい

○自社商品に自信を持つようになった理由

皆さんもこのようなトークを、2～3種類考えてみてはいかがでしょうか？

前向きさや好ましい人間性が伝わることで営業活動がうまくいけば、
ザイアンスさんも、この学説を唱えたかいたがあった、と思うかもしれません。

相手の心を開き、信頼してもらうためには

『ムスっとした人の心を開け！初回面談を有利に進める方法』DVD

新規開拓多くの問題はアプローチにあり！訪問の始め10分間、相手の心を開くチャンスはどこにある？

相手の心を開くチャンスはこんなにある！3・3・3の法則、アッシュの印象形成・・・

詳細はコチラ：<http://www.jaic-g.com/tape/shinkikaitaku/>

【著者紹介】

実戦型営業コンサルタント **林丈司**（はやしじょうじ）

大手経営コンサルタント会社に在籍後、指導先から請われ、営業マネージャーとして着任。まったくの未開拓地に事業所を立ち上げ、軌道にのせるなど3年間で輝かしい実績を残す。その後、コンサルタントとして復職。平成13年にジェイックへ入社。現在は、ジェイックのパートナーコンサルタントとして、営業現場の改革に精力的に取り組み、実戦的・具体的な営業研修で高い評価を得ている。[著書・講演実績]

『いつも目標達成している人の営業術（アスカ出版）』『週間ダイヤモンド』

「ダイヤモンドビジョナリー」「営業大学」「近代中小企業」など寄稿実績も多数。

直近3年間ではセミナーを122回開催し、5,899名が参加。またDVDなどの営業教材の累計売上45,695件（2012年6月時点）



【発行】

株式会社ジェイック

全国の中小企業50,400社に、社員教育・営業マン採用・新卒採用のサービスをご提供しています。新入社員、営業マン、管理職の初期研修『基礎の基礎』シリーズやJAICオリジナル『7つの習慣®』2日間研修、若手営業マンの採用『JAIC営業カレッジ®』『営業カレッジ®キャリア』など。

営業研修や営業マネージャー研修に関しては、下記までお気軽にご連絡ください。
状況をお伺いした上で、規模や予算、課題に応じて最適なサービスをご提案します。

TEL：03-5282-7600

担当：小原（コハラ）、藤原（フジワラ）をご指名ください