

『営業革新の急所』3/185

～今回のテーマ:テストクロージングあれこれ～

実戦型営業コンサルタント林丈司

こんにちは、林です。

さて、今回はテストクロージングについて、
日ごろ思っていることを書き留めたいと思います。

私が顧客の立場で何かを購入するとき、相手の営業マンに対して
「ここでテストクロージングすればいいのになあ」と思うことが少なくありません。

例えば、車を購入しようとして、
あるカーディーラーの営業マンに説明を受けたときのことです。

私は展示場で一通りの説明を受けたあと、しばらく黙ってあれこれ考えていました。
相手の営業マン（課長さんでした）のそぶりから、そろそろ来るな・・・と思っていたら・・・。

「う～ん、今日なら！、ここまで下取りの査定を出してもいいですよっ。」

やっぱり来た・・・。
それも「今月はあと1台売ると目標を達成するので特別ですよ」とか言ってました。
そんなのこっちに関係ないよ、とただ苦笑いするしかありませんでした。

私は購入を迷っていたのではなく、
子供も大きくなってきたのでこの車では若干狭いのではないかと考えていただけなのです。

誰でもそうだと思いますが、もちろんこの段階では、
価格が少し安いからといって、とても購入する気はまったくありません。

ですから仕事柄、「ここはそうじゃないでしょ課長さん」と言いたくなっちゃいました
（言わなかったけど）。

商談の最後になって、もう説明することがないから、
とクロージングに全力をあげてみても絶対ダメです（そういう営業マン、多いですけどね）。

クロージングは決められた手順などではなく、
顧客から買い気が発信されたときだけに踏む「仕上げ」なのです。

まだ十分に煮えていないのに、味付けする料理人はいないでしょう。
まだカンナが十分にかけられていないのに、釘を打ち始める大工さんもないはずです。
それと同じだと思います。

◇彼はこの場面では、以下のような質問をするべきでした。◇

1：購入する仮定をもとに質問する

「もしこの車をご家族で使用するとしたら、お子さんも喜んでもらえるでしょうか？」

2：条件に満足しているかどうか確認する

「検討されている車を決める場合、一番重要視されるのはどこでしょうか？」

「どのくらいのご予算をお考えだったのですか？」

3：次のステップの了承を得る

「正式なお見積もりをお出ししてもよろしいでしょうか？」

4：その他質問で意思確認する

「まだ他に説明してほしいことはないでしょうか？」

「今までの説明で何か不明な点はあったでしょうか？」

実は、これらはすべてテストクロージングです。

こういった質問をされれば、
私はきっと「いや、もう少し広い方が良いかなと思うんだけどね」と言ったでしょう。

このような私の考えを彼が知ることができたら、
この車でも十分広いことを訴求しても良いし、もっと広いけれども価格が高い車種と比較説明し、
私の予算では厳しいことを説得できたかもしれません。

テストクロージングとは、クロージングをテストすることではありません。
クロージングに向けて、

◆購入の障害となっていることを引き出すための質問

をすることです。つまり、次の手を練るための情報収集の手法であり、
確率の高い営業活動をするためには必須なのです。

え？、結局、この人から車を購入したのかですって？

買うわけありません。

でも、別のカーディーラーから同じメーカーの同じ車種を購入しました。
私は値切るときは徹底的に値切りますが、
安易に値段だけで押してくる営業マンは好きじゃないので・・・。
いやな客ですね。すみません。

皆さんも、クロージングの確率をあげるためのテストクロージングを多用しましょう。

私は先の営業課長さんにはいやな客かもしれませんが、
私のニーズを汲み取って対応してくれる気持ちの良い営業マンに対してはすごく友好的なんです。

そういうお客さん、多くないですか？

商品案内と無理やりなクロージングしか出来ない営業マンの商談力を一歩高める

『あなたの契約を左右する！徹底的に顧客を知る方法』DVD

営業活動において最も重要なのは、お客様を徹底的に知ること！間違いだらけのヒアリングが招いた悲劇
顧客を知るために必要な4つのポイント、相手の心をグイグイ引き出す『言い換え反復法』

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、営業現場の改革に積極的に取り組み、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J A I Cオリジナル『7つの習慣®』2日間研修、若手営業マンの採用『J A I C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