

『営業革新の急所』5/185

～今回のテーマ:いまどき使ってはいけない！べからず営業トーク～

実戦型営業コンサルタント林丈司

こんにちは、林です。

私のように営業コンサルタントをやっていると、
やたら営業マンの対応が気になります。

自宅に先物取引などの電話がかかってくることや、
会社に飛び込んでくる営業マンに会うたびに、違うんだよなあ、と思うこともしばしばです。

今日はそんな経験から、こんな営業トークは使ってはいけない、
ということを事例で解説します。

1. 切り出しで「今当社はキャンペーン中なのでごくお買い得になっております」

この言葉を聞くと、「出たっ！キャンペーン営業」と思います。
先日も弊社に飛び込んできた営業マンが言っていました。

●ありがちなお客様の感想

『別にお宅がキャンペーンやってようがなんだろうが、こっちには関係ないよ』

『どうせ客寄せのためにしょっちゅうやってるキャンペーンだろう？』

・・・芸のない切り出しはやめましょう。

◇じゃあ、どうすればいいの？

多くの場合、営業マンがキャンペーンを開口一番で伝えても、ほとんど効果ありません。
それは、キャンペーンの内容に魅力がないからです。

キャンペーンのターゲットを絞り込んで、

そのターゲットに効果がありそうなメリットを切り口にしてキャンペーンを企画しましょう。

それができないなら、キャンペーンでお客様の興味を引くことはあきらめましょう。

もっと他の方法で、気の利いた切り出しがいくらでも可能ですよ。

2. 「近くまで来たものですから伺ったのですが・・・」

これもよくありますね。

「営業ではこの言葉を使わなければいけないのだ」、とでも思ってるのでしょうか？
ちなみに、この亜種に「この地区の担当になったものですから・・・」があります。

●ありがちなお客様の感想

新規客なら『近くまで来たからってわざわざウチに寄ってくれなくて構わないよ』
既存客なら『ついでに寄っただけか・・・まあいいけど・・・』程度でしょう。

◇じゃあ、どうすればいいの？

「是非、一度お会いしたいと思っていました。」

「以前からこちらの会社に伺おうと思っていました。(ニコニコ)」

・・・“あなたは特別なんです”、という意図を伝えましょう。

3. 「是非、私どもとお付き合いいただければと思ひまして・・・」を何度も言う。

他に話すことがなくなったときに、このトークを使う人がいますね。

商談ごとに1回だけならいいですよ。

でも、20分程度の間に5回言っている人に会ったことがあります(驚)。

●ありがちなお客様の感想

『ウチのメリットがわからないのに付き合うわけねーだろ』

『低姿勢な押し売り？・・・』

◇じゃあ、どうすればいいの？

提案している商品・サービスを購入してくれるかどうかは、

上記のような言葉には一切関係ありません(当たり前ですが)。

何度も言ったら、後味の悪い売込みにしかなりません。

このセリフを言うなら“1回だけ”にしましょう。

・・・そのお客様と末永くお付き合いしたいなら、もっと営業活動全体を研究しましょう。

4. 「この商品（サービス）はここが良い、こっちも良い、・・・全部良い」

ほほう、あなたの説明している商品は完全無欠でパーフェクトなんですね。

・・・でも、ホントは違うでしょ？

そんなことお客さんもわかってますよ。

●ありがちなお客様の感想

『全部良い？・・・なんかウソくせーなあ・・・』

『この営業マン信用できそうもないな。よく他社製品も調べよーっと。』

◇じゃあ、どうすればいいの？

営業マンは自社商品の欠点を一切言えない、と思い込んでいませんか？

実は、あえて欠点を伝えることで、

『あ、この営業マンは全て本当のことを言っているんだな』と認めていただけるんです。

もちろん、その欠点は“取るに足らないもの”でなければいけません。

決して、致命的な欠点を伝えないように・・・(笑)。

5. 「では、〇〇万円で結構です！」

これは自分から値引きしているケースです。

値段を下げることでしか、契約締結を迫れない営業マンに多いパターンです。

●ありがちなお客様の感想

『ラッキー、簡単に値下げしてくれた』

『いくら値段下げられても、欲しくないからな。』

◇じゃあ、どうすればいいの？

価格を伝えてクロージングするときは、お客様の目を見ながら

「これが適正価格だ！」という自信を持って堂々と言いましょ。

それだけで相手の値切りは随分軽くなります（ホントです）。

もちろん、まだお客様が買い気になっていないときは、価格で押しても何の効果もありません。

クロージングはするけど、契約はぜんぜん取れなくなってしまう。

こんな場合は営業のプロセスを見直したほうが良いでしょう。

『なぜこんなに頑張っているのに成果があがらないのか・・・』と思ったときに

『間違いだらけの新規開拓売れる人、売れない人の別れ道』読本

新規開拓で見かける4つの間違い、OA機器販売会社A君の飛び込み訪問

こんなマチガイは犯すな！4つのべからず集、営業同行実話

詳細はコチラ：<http://www.jaic-g.com/book/index22.html>

【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む、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