

「営業」と一口にいても、レベルの低いものから高いものまで、営業のやり方はさまざまです。資料では5つの営業レベルと目指すべきソリューション営業の姿を解説します。

■レベル1：御用聞き営業

お客さまの顕在化されたニーズを聞くだけで、提案を行わない営業。ルートセールスでは、「接触頻度を保つ」意味で情報提供と併せてニーズ確認すること自体は有効。

■レベル2：見積営業

提案を経ずに「次回見積をお持ちします」と言い、結局価格勝負の営業。見積提出後はあまり対策を持たない。見積もりを提出する前に提案や対策を打っている場合は、この範疇に入れない。

■レベル3：商品説明営業

商品説明中心で売り込み先導型。普遍的に顧客ニーズがある汎用商品が前提だが、成約率や顧客単価は高くなり、競合の価格営業に弱い

■レベル4：人間関係（リレーション）営業

良い場合：リレーション構築を“強み”として身に付けており、相手の心を開き、信頼関係を築くマインド・スキル両面を持っている。

良くない場合：“強み”というレベルでは身に付いておらず、お客さまの無理な依頼に言いなりになってしまったり、弱いリレーションしか作れない

■レベル5：ソリューション（課題解決）営業

目の前のお客さまにとっての「課題」や「実現したいこと」を理解して、実現するための方法として商品・サービスを提案することを中心に、営業を組み立てる。お客さまと対等の関係を築き、顧客単価が上がる、競合を排除でき、成約率が高まりやすい。

【成果の出しやすさ】

御用聞き営業 < 見積営業 < 商品説明営業 < 人間関係営業 < ソリューション営業
という順となり、顧客の課題を解決するソリューション営業が一番成果が出やすい。

【ソリューション営業を目指すには…】

ソリューション営業のポイントは「商品・サービス自体が価値を持つわけではなく、お客さまは、“商品・サービスを使って、解決したい課題・実現したい理想がある”」という考え方です。従って、『お客さまは何に困っているか？』『解決したいことは何か？』『実現したいことは何なのか？』を知ることから営業活動は始まります。

お客さまから本音を教えていただくには、①お客さまとのリレーション（信頼関係）、②理解するための知識が必要です。そして、お客さまの課題・理想を知ったうえで、解決・実現するための“手段”として商品・サービスがどう使えるか、何が実現するかを提案する営業活動を心がけましょう。

→ ご相談はこちらから ←