

会社の雰囲気^{雰囲気}を1W^{1W}明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐

顧客に振り回されないためには？

大手企業向けの営業をしている営業マンから相談を受けたときのことで。

新規で訪問した客先で部門長の方に営業を行った際「その人が決済できる権限のある人かどうか見極めるのに時間ばかりかかって、結局、無駄足ばかりになる。成果につながらないことがよくあります。しかし、直接、決済できる権限があるかどうかを本人に聞くわけにはいかないし・・・、どうしたらいいんでしょう。」

こんな相談でした。大手法人向けの営業ではよくある悩みです。そこで、私は次のように提案しました。「『以前、このような規模の案件を進められたときは、●●さん（顧客名）はどなたかにご相談されたりしたのでしょうか？』と聞いてみたらどうでしょう？」

すると、その営業マンは「なるほど・・・、そういう聞き方はいいですね。」とメモをとりながら頷きました。するとさらに、彼はこんなことを聞いてきました。「お客さんから『頼みたいことはあるけど、予算がないから、外注せずに社内でやるしかないんだよね。』とよく言われるんですけど、実際にどれくらいの予算があるのか分かる聞き方はありますか？」と。

「それならこんな聞き方を・・・」と得意になって、口に出して言いそうになったとき、私はふと思いました。「彼は、テクニックばかり聞いてくるけど、そういう問題じゃないな。顧客に対するスタンスがブレてるのかな？」と。

そこで彼と話していくちやはりテクニックではなく、スタンスに問題があることが見えてきたのです。そこで私は彼に伝えました。

「自分がどういう価値を提供できる人なのか？を決めていないと、何を言っても空回りすると思うよ。単に見積もりを出させるための外注の1人として考えられているのか？（顧客先の）問題を一緒に検討できる人と思われているのか？あなたがどう思われたいのかあなた自身でまず決めることが、大事だよ。」

そう彼は、常に「受身」の姿勢だったのです。確かに印象とは、相手が決めることです。しかし、ただ相手の印象にだけ任せていれば、営業という職種上、お客さんに上手に利用されるか、相手の話に一喜一憂してしまいがちです。

まず営業側が「お客さんにどういう価値のある人だと思わせたいのか？」を積極的に作っていかなければ、一生懸命、顧客訪問しても成果には結びつきません。それはテクニックではなく自分のスタンス、つまり印象をどう積極的に作り上げるかどうにかかっています。

もし、あなたの部下で成果を出せず悩んでいる営業マンがいれば「お客さんへの価値作り」に向き合うことを示唆してみてもいいかがでしょうか？