

会社の雰囲気^{7/21}を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/佐々

“お客の横柄な態度” 防御術！？

先日、顧問先の営業になりたての社員（田中さん）からこんな相談がありました。

「先日、お客様に提案価格をいつもの希望価格ではなく、値引きなしの最終価格でお願いします、と最初の段階で提案しました。提案内容を気にいただいたのですが、その後、価格調整ができないかという相談メールがありました。私は、そのお客さんに、最初に申し上げたようにこの案件に関してはパートナー会社への委託になるため、できませんと伝えたところ、『いつも価格調整できるのに今回できないなんて、そんなの御社の勝手な事情じゃないか！』と怒り出したのです。うちの事情を言うてはいけないのでしょうか？」との内容でした。

私は田中さんと次のようなやりとりをしました。『最初に今回のケースは希望価格ではない、ことを背景とともに伝えてあるのですよね？』『それははっきりと伝えてあります。』『そのお客の担当者もそれは分かっているながら、社内で価格調整するよう指示が出て、きっと板ばさみになっているんだよね？』『その通りだと思います。』

そこで、私は田中さんに言いました。『田中さんの考えは間違っていないし、ビジネスはお客の事情を一方的に受け入れるだけでは長く続かないですよね。基本として**お客の事情とこちらの事情をどう重ね合わせるかが営業の仕事**ですよね。もしかしたらそのお客さんは、板ばさみになって怒りをぶつける場がなく、若い田中さんが言いやすそうだったから言っただけかもしれないよ。まず、私なら「申し訳ありませんが、今回の価格が受け入れられないようでしたら、この提案は取り下げのしかありません」と言うぐらいにしておくかな。ただ先方がさらに「御社の事情ではビジネスにならない」というように一方的に言うてくるようだったら、自分の考えをはっきり伝えたほうがいいですね。例えば、「私どもの事情かもしれませんが、御社の事情と弊社の事情が、かみあったときに取引が成立すると考えています。それが結果、お互い良い形でお付き合いできることになると考えているからです。弊社の事情を無視されるようなお客様とは残念ながらお取引できません。」という感じです。』

すると田中さんは「そんな風に言っても大丈夫ですか？」と質問してきました。『大丈夫ですよ。そのお客さんは、きつとうちの会社だけじゃなくて他のところとも同じようなトラブルを起こしているはずだから。お客の事情だけで成立し続けるビジネスなんてないからね。』『なるほど、そういう発想は今までなかったです、肩の荷が下りたような感じがします。』

私自身の営業マン経験から横柄な態度をする人の多くは、私自身がそうさせていると考えています。自分自身がそうさせているとは、「無理なことを何でも聞きますから、仕事回してください」と“お客は神様の”スタイルで接している場合です。対等な関係でビジネスは成立させるスタイルとでは、お客の態度は大きく変わることがあります。同じ相手でも、自分がむやみに下手に出れば、相手は上から目線で横柄な対応に出る。こちらが対等に接すれば、相手も対等に扱ってくる。このようなことは、誰でも思い当たることはないでしょうか？ もちろん時にどうしようもない横柄な人もいるのも確かですが・・・。