

会社の雰囲気^{雰囲気}を1W^{7分}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

お客の反応を変えるには？

私が社会人なりたての15年ほど前、「検証財務」というソフトを経営者向けに販売する営業活動をしていました。営業活動といっても、電話でのアポイント取りです。基本、午前9時30分から11時頃までは経営者が会社にいる確率が高いため、電話営業のゴールデンタイム。新人の私は、朝一の仕事として先輩から教わった電話営業トークで仕事開始です。

「●●の丹羽と申します。弊社では、パソコンを使って5分で財務の改善ポイントが把握できるソフトを低価格で販売しています、別件で△月△日に御社の近くまで行きますので、よろしければ一度、お話をさせていただければ・・・」これを午前延々と行います。しかし結果は、100件の電話をかけて1件アポイントがとれれば高い確率でした。

これは決して悪くない確率のはず・・・と自分を奮い立てることはできるのですが、どうしても精神的な凹みを抑えられない現実がありました。それは「うちは株はやってないから、必要ない」「そんな改善、そちらに言われなくても、うちは30年間利益出し続けている・・・」といった拒否感をあらわにするお客の反応です。「あなたは私の話を勘違いしている。よく聞いてくれ」と心で叫びつつも、6か月もやっていると、朝起きるのがとてもしんどくなります。

根性のある人なら、耐えられかもしれませんが、私のモチベーションは下がりきってしまいました。そんな日々繰り返しの中、はっと気がつきました。「(電話営業をされた)相手は、電話営業の売り込みをたくさん受けている。この手の“売り込み”と感じさせる電話は、話を聞くより、**反射的に拒否反応が出てしまうのだ・・・**」ということ。

私自身は、当初より無理に売り込みをするつもりは毛頭ありませんでした。関心のある人に情報を伝え、必要があれば買ってもらえばいい、というスタンスでした。しかし実際は、強引な売り込みと同じように受け取られてしまう。「それなら、売り込みと感ぜられないアポイントの取り方が必要だ」と考え、電話営業のアプローチを次のように変えました。

「●●の丹羽と申します。本日、お電話さし上げましたのは、弊社が行っているサービス説明を一度聞いてみたいかどうかの確認だけです。必要なければ、二度と電話致しませんので、その旨をおっしゃっていただければと思います。弊社では、・・・」

というようにです。最初に「確認だけのお電話です」とした入口を作ったのです。すると、私の話を**電話で一通り聞き、冷静に説明を希望するか否かを選択する人が増えました**。そして、希望するという返事も100件のうち5件くらいに増えました。

しかし何より最大の変化は「説明を希望しない」という返事をされる方の反応です。以前は拒否感、嫌悪感丸出しだった返事が多かったのですが、今度は「いや、今のところ必要ありません、わざわざ電話ありがとうございます」とどちらかというと好意的な態度で返事をしてくれるようになったのです。おかげで私自身、継続するモチベーションがわいてきました。この経験から私は「自分がまず行動を(アプローチの方法)変えることで、相手は大きく変わり、自分の感情も変わる」と学んだのです。