

営業トークは「アプローチ」と「間」が大切！



前回、「お客様との会話のエッセンス」と題しまして、会話での重要と思われるポイントをお伝えしました。その中で「お客様との会話の流れでの大切なことは？」とか「営業トークの流れで重要なことは？」といったお問い合わせをいただきましたので、今回はその「営業トーク・会話の流れ」につきまして、私の経験も踏まえてお届けしたいと思います。

私の営業経験

私は社会に出てからほぼずっと営業関係の仕事をして来ましたが、だいぶ以前に書籍販売の営業をしていたことがあります。営業スタイルとしては、云々ゆる飛び込みの訪問販売で民家、職場、学校等あらゆる所へ飛び込み訪問するスタイルでした。

ただでさえ当たりがきつく断わりの多い飛び込み訪問、しかも当時は、金のペーパー商法の「豊田商事」事件のあった頃なのでどこへ行ってもんもほろろの断わりが多く、最初は結構苦労しました。ただいろいろ経験して行く中で、「ごめん下さい」と言って最初お客様と顔を合わせた時に相手が「ニコリ」とか「クスッ」と笑ってくれるとその場がリラックスし、その後の話も盛り上がりやすいということに気が付きました。飛び込んでから30分から1時間で1セット20万円～30万円の商品販売する営業だったのですが、お客

様が最初に笑ってくれることで成約率がかなりアップしたのです。

お客様と最初に顔を合わせてからの数分間がとても大切だと感じ、その数分間いかにお客様に笑ってもらうかを考え工夫しそのことに力を注ぐと、私の営業成績はどんどん上昇し全国上位をキープし続けるようになりました。

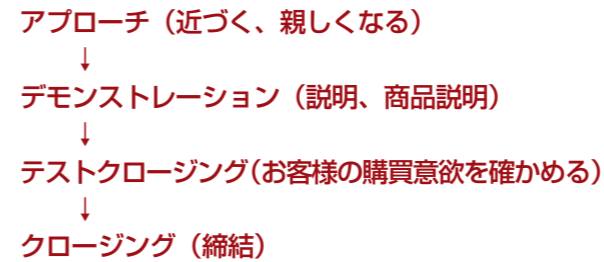
このように、「お客様と顔を合わせた最初の数分間＝**アプローチ**」はとても重要になって来ます。話芸で云えば「つかみ」ということなるかと思えます。

この**アプローチ**でお客様がリラックスして話を聞いてくれる状態になるかどうか大きな分かれ目になります。**アプローチ**がうまく行くかどうかで、その後同じことをしゃべって説明しても全然違う結果になって来るのです。

どうぞお客様との会話において、この**アプローチ**ということを十分意識してみてください。

会話の流れ

営業トーク・会話の流れは、



通常こういった流れになりますが、やはりこの中で一番重要なウェイトを占めるのがアプローチということになります。（他のことも大切ですが）

アプローチがうまく行かないまましゃべり続けても会話はギクシャク、クロージングまで行ってもなかなかお客様はウンといってくれず成約に至ることは稀です。一方、アプローチがうまく行くと（アプローチが決まるという表現がいいかもしれませんが）、デモンストレーション以降が非常にスムーズに盛り上がりやすく、最後のクロージングまで自然と話が進み成約率もグンとアップします。

この会話の流れの中で、アプローチの重要さの占める割合は80%～90%はあろうかと思えます。

営業トークにおいては、まさに**アプローチ=命**、と言っても過言ではないでしょう。

アプローチの方法

このようにアプローチはとても重要なのですが、やり方としてはいろいろな方法があると思います。

私の例で言いますと、相手に笑ってもらおうとその場がリラックスし良い雰囲気になるので、如何に笑ってもらうか、その事を考え工夫するようにしました。たとえばお客様が不機嫌そうな顔で出て来てすぐに断られるにしても、ちょっとでもニコツとしてもらえればそれだけでお客様のためになると思って実践していました。

また当時の私の先輩には、厳かな感じでアプローチをし、厳かな感じで説明をし、営業成績をいっぱい挙げている人もいました。

またあるいは、フランクな感じでアプローチをし、友達のような感覚でしゃべり、成績を挙げている人もいました。…まさに、人それぞれなのです。

アプローチの目的は、相手に話を聞く態勢になってもらうことなので、その目的が達成できればどんな型でもいいと思います。笑い、厳か、フランク、etc…その人の個性、スタイルに合った型がいいと思います。

ご自身の個性を意識した上で、自分のスタイルのアプローチを考えて行きましょう。

間を取る

次に「間を取る」ということなのですが、これは会話をしに行く上で自分のしゃべりたいことをイッキにしゃべってしまわないで、間を取りながら順番にしゃべるといことです。

自分のしゃべりたいことをイッキにしゃべってしまう人で成績を挙げている人をあまり見たことがありません。イッキにしゃべってしまってもお客様は聞きずらくてキョトンとしてしまうばかりで、興味・関心を示すどころではありません。

他方、キチンと間を取る人は、お客様がだんだん話に乗って来やすくなるので、やはり成約に繋がり成績を上げて行っている人が多いのです。

では、どういうふうの間を取ればいいのか…それは、しゃべる内容のひと区切りひと区切り、説明することのひと区切りひと区切りで、**お客様がウンと相槌を打てる間を取って行くことです。**

そうすればリズム良くスムーズに話は進み、だんだん盛り上がり来てちゃんと成約に繋がって行きます。

ですので、キチンと「**間を取る**」ということをぜひ意識してやってみましょう。

さらなる業績アップのために

いかがでしょう。「営業トーク・お客様との会話」において…「**アプローチ**」の工夫と「**間を取る**」こと…これをするのとやらないのでは全然結果が違って来ます。成約実績・営業実績に大きな差が出て来ます。私が見て来た多くの営業パーソンも総じてそうなのです。

そんなに難しいことではないので、ぜひ実践していただきたく思います。

きっと今まで以上の業績アップに繋がって行くはずですよ！

皆様の益々のご発展をお祈り致します！



ZaiSapo
ザイサポ

(株)財務サポートコンサルティング
代表取締役

片上 智英 (カタカミ トモヒデア)

TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@ybb.ne.jp
HP <http://zaisapo.jp>

プロフィール
国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、株財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。