

完全保存版 「話す技術」&「書く技術」の2大スキル特集!

PHPの
ビジネス誌

ざにじゅういち

THE 21



総力
特集

売れる! 話し方

テレアポ、初回面談、商品説明、値引き交渉、クロージング……
「トップ営業マン」と「ダメ営業マン」のトークはここが違う!

特集

手間がかかる、時間がかかる、効果がない……
"3大イライラ"を解消するヒントを満載!

仕事が速くなる ビジネス文書術

「気になるあの人」の仕事&人生哲学



"本誌でしか読めない"超豪華連載!

テリー伊藤 / 堀 紘一 / 齋藤 孝
御立尚資 / 清水草一 ほか



2006
No.259
PHP INSTITUTE
定価520円

06

「仕事満足度」120%マガジン

● 売れる! 話し方

第2部

テレアポ、初回訪問、商品提案、クロージング……

シーン別「売れる営業」に 変わる秘テクニック

トップ営業マンはどこが違うのか——?

根性や気合い、はたまた体力や声の大きさが普通ではない人たちかと思いきや、
実際に取材したトップ営業マンは、みな共通して穏やかな表情で、
"ガツガツ"とはまるで正反対の印象だった。

では、なぜ売れるのか——?

そこで、「売れる営業マンには理由がある」と語る3人の専門家に、
トップ営業マンが売れる理由を、「話し方」の視点から解説してもらった。
テレアポからクロージングまで、顧客の心を動かすトークの秘訣は、ココにあり!

お話をうかがった3人の「営業トーク・アドバイザー」



松田友一

まつだ ゆういち
ASKグローバル・コミュニケーション株式会社
代表取締役

1955年生まれ。中央大学卒業後、大手国家自動車販売会社に入社。営業マンとして、新人賞の受賞に始まり、数々の賞状・称号を授けられる。1980年に同社を退社後、米国系の教育研修会社に入社。国内、米国、香港でトレーナーとしての活躍を積み重ねる。その後、国内能力開発研修会社を経て、2002年に独立。現在、トップセールスマンの育成に力を注ぐ。

取材協力 長谷川 敦

「子供を塾に通わせている娘さんです。から、教材に対する興味は薄く、教育への関心は高いはず、ですから、子供の学力を伸ばすには、塾よりも学習教材のほうが優れていると感じてもらえたら、教材を購入してくれるチャンスもあるのです。」

同様のケースは、保険のセールスにも当てはまる。保険の新規加入に興味はなくとも、毎年の生活設計について興味のある人は多い。つまり、商品そのものの興味よりも、顧客のニーズに目を配る

商品そのものの興味より根本的なニーズに目を配る

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

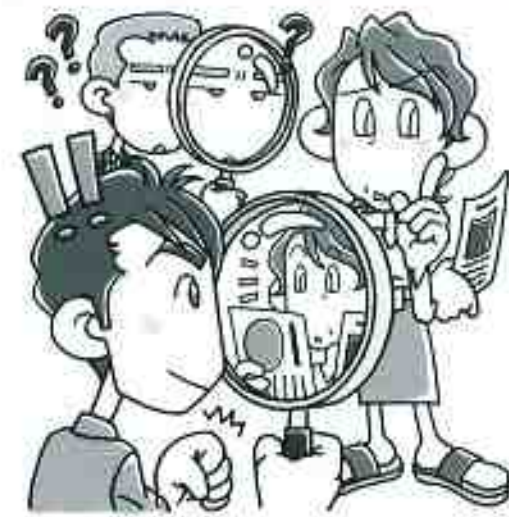
「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

顧客見極め編 Q.4 見込み客と、そうでないお客様の見極めに苦労しています。



「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

信頼構築編 Q.3 お客様と信頼関係を築くのが、どうも苦手なのですが……。



「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

「顧客見極め」トーク例

できる営業マン

「近所のお母さんは「塾に通わせても、子供の成績が全然伸びない」と話していましたが、奥さんのところはどこですか？」

顧客の様子を探る

ダメな営業マン

「塾に通っているからなどとおっしゃらずに、教材の内容だけでも聞いていただけませんか？」

商品そのものの話にこだわる

「信頼構築」トーク例

できる営業マン

「面接するまでに、ものすごく緊張していました。強面な方かもしれないと思っていましたので……」

正直な気持ちを際け出す

ダメな営業マン

「今日は、いい天気ですね。新商品が発売になったのですが……」

差し障りのない言葉を並べる

「最後の決断は顧客自身で」

クロージングには、然るべきタイミングが存在する。営業員は、お客様が「この商品がほしい」という心理状態になったときに、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

しかし、「一日も早く契約作業を終らせてしまおう」と焦りをみせるのは禁物。「この商品がほしい」といふ心理状態になったときに、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「家族の同意は得ているか?」「ローン計画に無理はないか?」などのチェック項目を顧客と一緒に確認し、すべての不安要素を取り除いてから、クロージングに移る必要がある。「最後の決断は顧客自身で」

営業マンではなく、お客様自身が「はい」と答えるべきである。営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「クロージング」トーク例

できる営業マン

「もし太郎君が、この教材を使って定期テストの事前勉強をしたら、ちゃんとお役に立ちそうですね!」

➡ 顧客に納得して購入してもらう

ダメな営業マン

「そろそろ決めていただけませんか。判子だけでも捺してもらえませんか?」

➡ 無理に契約を迫る

Q.6 クロージング編

商談のクロージングに、うまくいくコツはありますか?



「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

Q.5 商品提案編

お客様のニーズをいかに引き出し、商品提案すればよいでしょうか。



「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「見積もり」を出す

「見積もり」を出す

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「商品提案」トーク例

「商品提案」トーク例

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。

「最後の決断は顧客自身で」

営業マンは、お客様が「はい」と答えるまで、クロージングのタイミングを捉えるべきである。