代理店経営情報

シンニチ代理店版

選ばれる地域No.1代理店づくり！

～営業戦略編～

セブンスターズコンサルティング株式会社
代表取締役　佐々木　篤史
執行役員　シニアコンサルタント　平野　芳生

77

2名のプロフィール
ランチェスター販売戦略、情報提供型の質問心理学を基にした提案型セールス、営業スキル研修の3つの柱を基に保険／共済代理店、営業パーソン向けに「売れ続ける仕組みづくり」の営業力強化支援コンサルタントとして活動中。NPO法人 ランチェスター協会（理事）認定インストラクター、NPO法人 リスクマジャー＆コンサルタント協会 シニアコンサルタント、一般社団法人 日本内部監査協会 登録内部監査士（IIA会員）、一般社団法人 日本保険代理業認定協会 正会員、全米NLP協会認定マスタープラクティショナー資格、日本NLP協会認定プロフェッショナルセールストレーナー資格、一般社団法人 日本プロフェッショナル講師協会 認定講師資格。
https://sevenstars-consulting.com/

前回、営業パーソンがお客さまへの継続訪問を可能にするためのコミュニケーションスキルが「終了の宣言」であると解説しました。そして、継続して情報提供のために訪問させていただくためには、お客さまから承諾をいただくことが必要であることもお伝えしました。今回は、その続きについて解説します。

通常は、無理な売り込みをしてお客さまに嫌な思いをさせていなければ、次回の訪問の承諾をいただくことができるのではないかと思います。万一、承諾をいただけなかったとしたら、何か不愉快な思いをさせてしまった、あるいは、不信感を与えるような言動をしてしまった、はたまた、何かストレスを与えてしまったと考えるのが妥当です。

では、再訪の承諾を得るにはどうしたらよいか。面談後すぐにお客さまを目の前にして、懸隔するように「また、来ていいですか」と依頼するのでしょうか。

もちろん、信頼関係がしっかりとあるお客さまであれば「いいよ、また、来てください」となるのでしょう。しかし、信頼関係がしっかりと構築できていないお客さまの方が多いはずです。

その場合はどうでしょうか。やはり、お客さまがストレスなく「いいよ」と言ってくれるような工夫が営業パーソン側に必要ではないでしょうか。今回、その一つの方法をお伝えします。

面談後、本日の面談の御礼と帰る挨拶をした後、必ず帰り際にドアノブに手をかけたと同時に、思い出したかのように振り返って「あっ！　また良い情報があったらお届けしてよろしいでしょうか？」とお聞きし、お客さまから「はい。いいですよ」という承諾を取るようにします。

お客さまの心理は、「やれやれ、やっと商談が終わった」と安堵されている状態であるところに、刑事コロンボや古畑任三郎、杉下右京といった刑事ドラマのごとく、急に振り返って再訪の了解を得るのが「コツ」になります。お客さまはほっ！」とされた心理状態にあることから、嫌悪感を持っていない、ストレスを感じない営業パーソンの依頼であれば「あっ、いいよ」というように、快く了解をくださるのではないでしょうか。

同じイエスをいただくにしても、お客さまのストレス軽減に意識した対応が、お客さまとの信頼関係をつくるうえでは重要になります。情報提供をした後で、よく起こす間違いは「せっかく話を聞いてもらったので何とか商品説明までさせてもらいたい」「見積だけでも出させてもらいたい」と、欲を出してしまうことです。その気持ちは、あくまで営業パーソン側の都合であり、お客さまには全く関係のない話です。

もちろん、お客さまが望んでいるのであれば次のステップに進めていきますが、興味を示していないのに無理に進めようとすると失敗しますし、二度と話を聞いていただけなくなるリスクが高まります。セールスの最大の失敗は、お客さまと二度と会えなくなることです。そうならないためにも細心の注意を払って、「終了の宣言」を行うべきではないでしょうか。

人間は感情の生き物です。目の前の営業パーソンと接していて、何か違和感やストレス、不快な気持ちを少しでも感じたのなら「今後はこの営業パーソンと会うことは遠慮しないといけないな」と思い、二度と会いたくなくなるのではないでしょうか。

先般、弊社にある生命保険会社の新入社員の方が飛び込んできました。夏の暑いなか、汗だらけだったため、冷たいお茶を差し上げて、クーラーの効いた部屋で話を聞くことにしました。保険営業の大変さを十分に理解していることもあり、きちんと時間を取ることにしたのです。来客スペースで約60分程度、話をお聞きしました。帰り際に残念ながら「再訪の承諾」はありませんでした。

そして、2回目の来社時には、今日弊社の近くに来るので、時間が欲しいと急にメールで依頼があり、到着するなり、提携先損害保険会社の個人賠償責任保険を付き合いで加入してほしいと提案がありました。彼に保険契約をする義理もないため、いったん躊躇しましたが今後、彼がどのように営業を進めていくのかにも関心があり、かつ、新入社員であったため、彼を応援するつもりもあり、契約の加入に応じました。その際に彼は弊社のお仕事のお役に立てるように、こんなこともあんなこともできると言って帰りました。

私の本音として、まったくあてにできないなど思いながらも、こちらの依頼を携帯にメールがあり、会社の野球チームの応援にいかないといけないので、こちらの依頼には協力できないとの内容でした。私は「会社の野球チームの応援？顧客との約束よりそちらを優先するんだ」と感じました。そして、詫びもありません。

その後、急に再度時間が欲しいと訪問してきて、「契約手続きに不備があったので修正をしてほしい」と謝るとともなく依頼をし、そのあとにしたのです