

代理店経営情報

シンニチ
代理店版

前回は、「『しゃべる営業』から『聴く営業』へ」について解説し、限定質問(クローズドクエスト)まで解説しました。

顧客本位の業務運営の観点から、お客さまの意向を正確に把握することが必要であり、そのためには質問のスキルを活用し、しっかりとヒアリングさせていただくことが重要であると解説しました。

お客さまに安心できる環境の下、お客さまの置かれた状況、考え、想い、不安、課題、プランなどについて、十分に話していただき、しっかりと傾聴し、さらに、「質問→話してもらう→傾聴」という円滑なコミュニケーション

「『どのような保障内容の保険にご加入ですか?』」
「万一、病気で働けな

くなった場合の対策について、どのようにお考えですか?」

「貴社では、社員様への福利厚生について、どのようなご方針でしょうか?」

といった質問が拡大質問です。

お客さまに自由に話していただくことで、多くの状況を把握することができます。

一般的には、以下のよう

「〇〇について、どのようにお考えですか?」

「〇〇について、もう少し詳しくお聞かせいただけますでしょうか?」

「〇〇について、どのような対策をとられているのでしょうか?」

拡大質問については、お客さまのことを深く理解したい、お客さまの役に立てる提案をしたいという想いがあれば、お客さまとの会話のやり取りのなかで、自然と実践できるようになりますが、

「なかなかそう簡単にはできないよ!」と感じられる営業パーソンの方

「なかなかそう簡単にはできないよ!」と感じられる営業パーソンの方

「なかなかそう簡単にはできないよ!」と感じられる営業パーソンの方

したら、限定質問と併せて、拡大質問を事前に準備してからお客さまとの面談に臨むことをお勧めします。

そのためには、お客さまに関心を持ち、個人のお客さまであれば、今日の面談で、ご家族の構成、ご職業、ご年齢、保険のご加入状況、資産の保有状況、価値観、保険やリスク対策に関するお考えなどを質問してみようというように、訪問する目標を設定し、事前に質問を考え、準備しておくことが必要です。

また、意向把握シートを作成し、質問を標準化しておくことや、顧客管理システムのなかで、確認すべき意向の項目を設定し、ヒアリングしながら意向を入力し、お客さまに間違いのないかの署名(サイン)を頂くという方法もあります。その際においても、お客さまに売り込み感や押し売りの感を与えないように接客するトレーニングが必要です。

いすれにしても、お客さまを正しく「知る」に

は、質問のスキルを習得し、日ごろの営業活動においてフル活用することが肝要です。

しかし、お客さまがどんな営業パーソンの質問にも気持ち良く話してくれるかというところ簡単なものではないと思います。

人間は感情の生き物です。安心感、親近感を感じている信頼関係のある営業パーソンだと、気持ち良く色々と個人の事情も話してくれるのではないのでしょうか。

初めて会った人と、趣味が同じだったり、出身地が同じだったりしたことはありませんか?

そんなとき、初対面なのに何か親しみが湧いてきませんでしたか?

それは、「類似性の法則」が働いているからです。

「類似性の法則」とは、自分と似たものを好きになろうとする人間の心理です。

人は自分と同質のものを肯定することはできません。なぜなら、もし否定したら自分を否定することになるからです。

円滑なコミュニケーションを実現するには、信頼関係を構築するための法則を理解し、そのスキルを実践することが極めて重要です。

皆さんのなかには、「三ボール」という言葉をお聞きになられたことがある方も多いと思いますが、「三ボール」とは、前述の類似性の法則を利用して、コミュニケーションの前提となる相手との信頼関係、心の架け橋を構築するスキルのことをいいます。

ただし、これは小手先のテクニクではなく、営業パーソンが「お客さまと信頼関係を築きたい」という誠実な気持ちを持つことが大切になります。

さらに、人にはこれまで培ってきた経験をもとにした世界観(メンタルモデル)がありますので、この世界観を尊重することも大切になります。

ちなみに、メンタルモデルとは、認知心理学の用語です。個人の思考や行動の基盤となる無意識の信念や価値観を意味します。

これにより、同じ状況でも異なる人々が異なる反応を示すことがあるということです。

つまり、お客さまとのコミュニケーションは、このトークをすれば、必ず契約が取れるというような単純なものではないということです。

次回は、三ボールについてより詳細に解説をしていきます。

「三ボール」とは、

「三ボール」とは、

「三ボール」とは、

「三ボール」とは、

選ばれる地域No.1 代理店づくり!

～営業戦略編～

セブンスターコンサルティング株式会社

代表取締役 佐々木 篤史

86

執行役員 シニアコンサルタント 平野 芳生

ランチェスター販売戦略、情報提供型の購買心理学を基にした循環型セールス、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、ランチェスター戦略学会理事、一般社団法人 日本内部監査協会 金融内部監査士(IIA会員)、一般社団法人 日本保険代理店協会 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リーダー資格、公益財団法人 日本生産性本部 生産性資金管理士、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/

2氏プロフィール

拡大質問(オープンクエスト)とは