

5 必要な情報は全部伝える

2章 感謝・感動につながる営業の「実践ポイント」

人間関係の構築だけでなく、実際の商談でもGIVEから始めます。売れない理由がどこにあるかという、そもそもお客様に情報を与えていないところにあることが多いのです。

お客様は、与えられた情報をもとに「そういえば…」とニーズを教えてくれることが多いと思います。つまり、ニーズを得るには、先に言うべきことを言わなければなりませんから、遠慮してはいけません。

ただし、言うべきことを言うときに、こちらが機関銃のように早口でまくしたて、お客様に話すタイミングを与えないようであれば、相手のニーズも得られず、良い関係も築けないので、成績が上がりません。

営業はお客様に対応した話法展開が大切です。言うべきことを言いつつも、会話のリズムはお客様にゆだねて、話を聞くことが重要なのです。



記入日

キーマン主導の会話でニーズをつかむ

項目 / 評価	Bad!	Good!	Excellent!
① キーマンごとに言うべきことをまとめているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 言うべきことのストーリー展開を考えているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ キーマンごとに資料や書類を準備しているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 相手の会話のリズムにあわせて話をしているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ きちんとその場でメモをとっているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ メモしたことなどを日報等で報告しているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

「Bad」を改善 [原価0円・即実行] できることを書き出そう!