

1 あなただからこそ買うんだ!

1章 感謝・感動の営業でお客様の心をつかめ!

あなたサイドのことを考えて対応してくれるお客様のことをファンといいます。

アイドルのファンなど代表例でしょう。AKB48のファンの中には、お目当てのメンバーと握手ができる券を得るために、CDを1人で100枚以上買う人がいたりするのです。

ビジネスにおいても、価格競争に巻き込まれやすい今の時代、「あなただからこそ買うんだ!」と言ってくれるファンを1人でも多く持つことほど心強いことはありません。

では、こう言われるくらいの信頼関係をお客様と築くにはどうすればいいのか。それは、身だしなみやマナーで相手に好印象を与え、さらに感謝・感動の営業活動をどのくらい積み重ねられるかで決まるようです。この「感謝・感動の営業活動」とは、具体的に何をやっていくのでしょうか。これから見ていきましょう。



記入日

ファンができる営業をしているか?

- | 項目 / 評価 | Bad
☹☹ | Good
😊 | Excellent
😄 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ① お客様に買ってもらうために安易な値下げをしていないか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ② 「あなただから買うんだ!」と言われた経験があるか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ③ こちらの無理を聞いてくれるお客様がいるか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ④ 既存のお客様から新たなお客様を紹介してもらえるか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 自分の個性を磨き、お客様にアピールできているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑥ 営業パーソンとしての身だしなみ・マナーはできているか? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ⑦ 自分のファンとなるお客様を増やすべく「人数目標」を掲げているか? | <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!