

6 知りたいことはどんどん聞け

2章 感謝・感動につながる営業の実践ポイント

ニーズを得る局面でもポイントがあります。それは、言うべきことを伝えてニーズを引き出した後に、受注するために、さらにお客様の予算・現在の困りごと・条件なども詳しく知りたいという場合は遠慮せず聞くということです。そうしないと、先方に提示する提案書も見当違いになりうるのです。

「お客様に質問なんて失礼だ」という心配は不要です。なぜなら、お客様はこちらが営業にきていることは百も承知だからです。

もし、「なぜそんなこと言わなきゃいけないんだ!」とお叱りを受ければ、「申し訳ありません」と一言謝ればいいのです。お互いビジネスですから、そんなことを気にする必要はありません。

心を強くもって、聞くべきことをきちんと聞きましょう。



記入日

情報をモレなく聞き尽くす

| 項目 / 評価 | Bad! | Good! | Excellent! |
|--------------------------------|------|-------|------------|
| ① キーマンごとに聞くべきことを聞いているか? | ☒ | ☺ | ☺ |
| ② 聞くべきことのストーリー展開を考えているか? | ☒ | ☺ | ☺ |
| ③ ツールなどを活用して聞き取りをしているか? | ☒ | ☺ | ☺ |
| ④ 相手の返答で疑問点があれば、その場ですぐ確認しているか? | ☒ | ☺ | ☺ |
| ⑤ 必要な条件などは数字で具体的に聞いているか? | ☒ | ☺ | ☺ |
| ⑥ 情報は顧客管理データへ入れ、上司にも報告しているか? | ☒ | ☺ | ☺ |

「Bad」を改善

【原価0円・即実行】できることを書き出そう!