

KEYMAN-PRO 営業の心を強くする技術



## ターゲット顧客の心の動きを知る方法

・・・販売に当たっては先ず相手を理解すること・・・

営業業務・・・心の動きを知る

Vol. **3**



日本ビジネスリード株式会社

★**タイトル**:ターゲット顧客の心の動き

★**テーマ**:販売に当たっては先ず相手を理解すること

★**営業業務**・・・心の動きを知る

#### (1) 営業マンの役割

ターゲット顧客の契約決定権者（ライトマン）を動かして、『契約締結』というアクションを実行できるようにします。

『契約締結』は、両方（売り手側と買い手側）の利益になるということが信じて疑わないようにすることです。

物事を決定する決定権者に共通していた3つの副次的な動機があります。

営業マンはその動機を認識し、それに働きかければセールスプロセスは進みます。

- ・ 目標を達成する（報酬を得ようとして）
- ・ 自尊心。周囲から認められる
- ・ 安全・安心（リスクを避ける）

ターゲット顧客へのアプローチで最初の行うことは、できるだけ沢山の情報を提供して、その見返りに多くの情報を得ることです。

営業マンも見えている問題、見えていない問題を把握して、それを分析し、解決案を提案し、ターゲット顧客に利益を感じていただくことです。

案件を検討するキーマンやライトマンは自社の利益に関心を持たない人はありません。

契約決定者（ライトマン）に、「利益」「リスクなし」に関心を持たせ確信させる必要があります。

リスクなく利益が確実に得られるのと分かっているライトマンは購入の意思決定を止めることはしません。

## (2) 問題解決型提案セールスの定義

★言葉の定義をします

【問題】とは、理想の姿と現状を見比べてわかってくるすべての問題を抽出します

【問題】には、顕在的な問題（問題・課題・欲求）と潜在的な問題（問題・課題・欲求）があります。

【課題】とは、解決すべきそれぞれの問題を指します

【提案】とは、課題解決方法を指します

【決定】とは、得られる利益と比べて提案の投資が少なくて済む (Tangible Benefit)

【利益】には、数字で見える利益と数字で表せない利益があります (Intangible Benefit)

問題解決型提案セールスに求められる要素は、まず、お客様にとっての「理想の姿」を知り、客先の「現状」をサーベイによって知ることから始まります。サーベイ表を作成してみましょう。

## (3) サーベイシート（お客様調査表）の作成

サーベイにあたって、あなたは、それがそうでなければならぬ方法の理想を学ぶ必要があります。事前に業界・業務等の情報を収集してあるべき姿をイメージしましょう

あなたは、現在の状況を知っているようになる方法の調査を知っている必要があります。サーベイに先立って事前に用意するサーベイポイント（知りたい・知るべき情報の項目）を列挙してみてください。

現状を知るためのサーベイの方法を習得する必要があります。

例1：会社概要は必ず整理しましょう(聞きたい項目を挙げてください)

項目は

会社名	年商
所在地	従業員数
業種	支店・営
取扱品目	業所数
資本金	工場数

全社の仕事の流れ（業務の集まり）を整理しましょう

例2：スタート⇒発注⇒発注確認⇒入荷⇒入荷検品⇒・・・ゴール

全体の仕事（業務の流れ）を列挙します。

そして、業務毎に情報を記載しましょう

そのためのポイントは各業務（5W1Hの項目）で

- ひと
- もの
- 金
- 情報（現状の利用している帳表・伝票は現物で入手）
- 課題（生の声を確認）
- 本来あるべき姿・現場が望む姿（生の声を確認）

このポイントを押さえてサーベイシートを作成しましょう

サーベイ資料作成の目的は聞き逃しをなくすことにあります。

安価で、品質の良い電子部品を、要る時に、欲しいだけの量を、必要な場所に持って来てくれることを念頭に置き、シートを作成します  
それだけでお客様の「困りごと」「悩み」の殆どは解決するでしょう。

お客様の気づかれていない課題の解決ポイントを紹介することで、お客様のシステムのレベルUPが図れ、競合他社に1歩先んじることが出来、他社より圧倒して「悩み」が解決出来たとすると、お客様にとっての貴方は特別の存在になります。

この点に落とし込むためにも、問題解決提案型セールスには、業種業界の知識から一般的に同業種業態の抱えている問題、商品知識も仕入れておくことを日ごろから行っておきましょう。

問題解決提案型セールスとは、理想の姿を知り、課題解決案を持ち、かつ「人を動かす」（動機づけする）資質を持つセールスです。

また、孫子の『彼を知り己を知れば百戦殆うからず』とあるように、お客様のキーマン毎のタイプに合わせた戦術・考え方を取り入れることもお勧めします。

(4) キーマン毎のタイプ別戦術事例

タイプ	性格	戦術
・プライドが強い人	自らの功績・成果を強調する	真摯な態度でほめ言葉を添える
	一人で運営を仕切りたがる	人の言うとおりに行動しない
	こまごまとしたものは人に任せる	ポイントを突いた対応を忘れない
・価格に厳しい人	値段をいちいち気にする人	機能の良いことを立証してください
	値引き要求がきつい	利益を強調してください
		誠意をもって説明してください 結果生じる利益と価値を強調してください
・慎重かつリスクに敏感な人	物事の順序・道筋を重視する	細かく詳細に話しかける
	半信半疑で会話に参加している	論理にかなった会話をする
	意志がかたく、しっかりしている	信用を勝ち取ってください
・判断が適切な人	情報を詳しく知っている	実際に起こったままを話してください
	人に左右されない	秘密にせず話してください
	みえを張りたがる心強い	固い決意ではっきりと対応してください
・地道に・コツコツする人	詳細を検討しないと進まない	せかさな。急ぎ立てない
	自他ともに完ぺきを求める	タイミングなど相手に合わせる。
	手間を惜しまない・労を厭わない	腰を据えて待つ気持ちが大切
・調子がいい人 (八方美人的)	人当たりがいい	訪問目的を明確にして商談に入る。すぐに
	感じのよい人	起承転結で導入効果を強調する
	にこやかに営業マンを使い倒す	慎重に接触し、商談の目的を忘れずに
・気が弱く、内気な人	行動を起こすのに慎重	公的な技術資料で証明する
	自分でしっかり判断できない	導入ユーザーでの立証を行う
		不安を解消して、考え方が正しいと信じさせる
・無口で控えめな人	発言が少ない	質問して相手の心を開かせる
	簡単には反応しない	アイスブレイクで会話に入ってもらおう。
	疑問があってもしゃべらない	ゆっくり答えを待ってください。じっくりと
・議論好きな人	論争を好む	論争にならないように心がける
	積極的に自分の意見を言う	相手の考えを大切に扱うこと
	実際の事実のみを大事にする	手短かにポイントのみを話す
・自惚れが強い人	高圧的な態度	怒らせたり、悩ませたりさせない
	非論理的で筋の通らない	感じよく、丁寧に
	独占欲・支配欲・権力欲あり	みえを張りたがる心に語り掛ける

皆様の業務が発展致しますよう祈念しております。

## JBL からメッセージ

日本ビジネスリードでは新規顧客や既存顧客の深耕に役立てることが  
できる**営業リスト作成ツール**や企業のキーマンを簡単検索するクラウド  
サービスを提供しております。

詳しくは <https://jbls.biz/column/>をご覧ください。

KEYMAN-PRO ご紹介動画 <https://youtu.be/lRzZ7ojuCg>

### タイトル

「営業の心を強くする技術」とは・・・

- ・顧客の心（意識・無意識）を正しく理解する
- ・心理スキルを理解する
- ・不安・恐怖の心理状態の中で心理コントロールを訓練する（体験）
- ・技術レベルを上げていく（体験）

正しい知識・スキルを学び、実践しなければ、  
知識だけの「頭でっかち」になるだけです。  
ぜひ実践体験してみてください。

## **JBL**

日本ビジネスリード株式会社

東京都千代田区神田錦町3-21-1152

03-5843-9376

担当：お客様サポート係まで

[support@jbls.biz](mailto:support@jbls.biz)