

見込み顧客を簡単にリスト化



ABM推進プラットフォーム

KEYMAN
PRO

詳しくは
<https://jbls.biz/>



法人営業_電話の掛け方 手順書

35頁から43頁/53頁

— 電話による —

見込客を選び

面会の約束を取りつけるにはどうしたらよいか

VOL.4 / 5

目次

Vol.1	見込客を選び、面会の約束を取りつける				
	第 I 章 電話をかける前の作戦				
	ステップ1. 見込客を選ぶ基準を設ける	フレーム1			
	ステップ2. 見込客の名簿をつくる	フレーム2			
	ステップ3. 切り出し(挨拶)の言葉を準備する	フレーム3	フレーム4	フレーム5	
	ステップ4. 実態を確認する質問を準備する	フレーム6	フレーム7		
Vol.2	効果的なセールストークを作るにはどうしたらよいか		フレーム8		
	ステップ5. 売込み文句を準備する	フレーム9			
	ステップ6. 面会を要請する言葉を用意する	フレーム10	フレーム11	フレーム12	
Vol.3	準備計画の行動基準(1)				
	第 II 章 電話をかける(1)		フレーム13		
	ステップ4. 実態を確認するための間接的な質問を準備する		フレーム14		
	ステップ5. 売込み文句を述べる		フレーム15		
	ステップ6. 面会の約束を求める	フレーム16	フレーム17	フレーム18	
	ステップ7. 反対意見に打ち勝つ				
Vol.4	準備計画の行動基準(2)				
	第 II 章 電話をかける(2)				
	1: 反対意見の真意を確める	フレーム19			
	2: 見込客にあなたの答えを聞く気にさせる	フレーム20			
	3. 反対意見に答える	フレーム21			
	4. 製品またはサービスがもたらす利益を強調する	フレーム21			
	ステップ8 面談の約束を確認する	フレーム22			
	ステップ9 感謝の意を表明する	フレーム22	フレーム23		
Vol.5	見込客を選び面会の約束をするための行動要領				
	付録				
	電話コール(ロールプレイン)				
	専門家の批評				
	作業手順シート(1)				
	作業手順シート(2)				

35頁から43頁

顧客の反対意見を分類する

プロに徹したセールスマンは、反対意見は販売を成功させる助けであると考えています。プロのセールスマンは反対意見をもっと情報
が欲しいという催足であるとみなします。

あなたが面会の約束を求めた時に、反対意見がでることは見込客が
面会のために割く時間が、見込客にとって非常な利益をうることに
なることの説得が足りなかつたことを意味しています。これが次の

ステップ7. 反対意見に打ち勝つ

反対意見に打ち勝つにはどうしたらよいか知っておかねばならない理由で
す。何よりも先ず顧客の反対は一体何なのかを完全に明確にすることが重
要です。はっきりしてくることは、あなたの頼みに対するお客の反対意見
は、今お客が面談の約束をしないための何らかの理由か言い逃れであるこ
とです。’

反対意見にはいろいろなタイプがあります。反対意見を分類することは
あなたが反対意見に打ち勝つ適切な戦略を選ぶ上で役に立ちます。殆ん
どの反対意見は大きく分けて次の4つの範疇のいずれかに入ります。

1. 製品/ サービスに対する反対意見

その製品やサービスは自分の所の必要性に適していないと言う
見込客の気持が約束をしづらせているのです。たとえば「こん
な奇抜な食器類は、この辺ではそんなに需要がないと思います
ねえ。」

2. 延期の反対意見

これは最も多い一般的な反対意見です。約束をその場で決めるのを避けようとする見込
客の手口です。一度先に延ばしたら、もう二度と約束をしてくれないかも知れませんが、
この反対を打破しなければなりません。たとえばこんな例です。「詳しい資料を送って下
さい。それから検討します。」

3. 値段に対する反対意見

この例は、見込客があなたの製品やサービスにこれといった難点が見当らず、さりとてど
うも値段が高過ぎると考える場合です。たとえば「とても現状では、こんな値段の張る買物
をする余裕はありませんよ。」

4. 個人的な理由による反対意見

あなたと取引きをためらわせるような苦い経験をあなたの会社に対して見込客が持つて
いる場合、往々にして起り得ます。たとえば「お宅のセールスマンと2ヶ月程前会う約束
をしたことがあったが、仕事が忙しくてどうにもならない時に1時間半も遅れてやって来まし
たつけ」

どのような反対意見があなたに投げかけられようとも、それをよく見分け、打ち勝つ準備
をしておいて下さい。自分の会社のこと、その製品、その市場をよく知ることは反対意見を
捌く備えになります。

勿論多くの場合、見込客はなかなか反対する本当の理由をすぐに教えてくれようとはしな
いものです。

真の理山がはっきりするまでは、相手が満足する答えを出すことができません。そうか
と言って反対意見が販売上の障害物になっている以上無視してはおけません。

秀れたセールスマンは反対意見を予想して、それを製品の利益を説明するよい機会とし
て役に立てます。

フレーム18

前ページ質問の解答

フレームの内容

質問

反対意見を認めることは敗北を受け入れることです。
電話コールのためにかけたあなたのあらゆる準備や努力を証明するものは全く無くなってしまいます。反対意見に打ち勝つには次の4つのステップを用いください。

1. 反対意見の真意を確かめる。
2. 見込客にあなたの答を聞く気にさせる。
3. 反対意見に答える。
4. 製品又はサービスがもたらす利益を強調する。

この4つのステップを効果的に達成するには訓練が必要です。しかしこれらのステップをきちんと守れば守るほど反対意見と言う障害物を除去しやすくなるのです。

シートにステップ7とその4つの段階を記録して下さい。

約束を求めたところ、見込客は「生憎ですが、今の状態じゃとてもそんな金は投資できませんから、あなたの時間をかけるだけ無駄ですよ」と返事しました。次にあなたはどうしたらよいですか。

フレーム19

前ページ質問の解答

フレーム18の解答

反対意見についての真意を確認する。

フレームの内容

1: 反対意見の真意を確認する

これには2つの技法があります。

1つは直接的な質問をすることです。

例をあげれば、フレーム18で見込客がご言いました。「今の状態じゃ、とてもそんな金は投資できません。」

この反対意見をどうあなたが解釈したか念を押すために、あなたの仰る意味は「御社の御商売には、私どもの値段では高過ぎる」と言う事でございますか？」と訊ねてみることです。

もう1つの方は、あなたが真の反対理由だと思いを言い直すことです。即ち、「そうしますと問題は注文をお出しになる資金の用意がお有りにならないことだと仰るのですね？

どちらの技法も反対意見に対するあなたのうけとり方を見込客に確認して貰ったり或は訂正して貰うことです

シートにステップ7とその4つの段階を記録して下さい。

質問

見込客が面談の約束をしたときに次のような反対意見を持ち出したと仮定して下さい。「この手の卓上型高速復写機は値段の割に故障が多いと言うじゃないですか。」

この反対意見に対する直接的な質問と真意を確認するための言い換えの言葉を書いて下さい

A) 直接的質問

B) 入れ替え言葉

フレーム20

前ページ質問の解答

フレーム19の解答

A) 「私共の復写機にはサービス上の問題が起こるだろうと仰言るのでしょうか。」

B) 「今仰言ったことは高速復写機はよく故障するとお考えでいらっしゃるのですか。」

あなたの解答はもつと違った文章になったか或いは反対意見を違ったように解釈したかも知れません。しかし、あなたの解答が見込客が本当に反対しているのは何かを見つける手懸りになるのであれば、その解答は正しいと言えます。

フレームの内容

見込客が反対意見に対するあなたの解釈に同意してくれたらあなたはそれに答える用意をしなければなりません。あなたの答が反対意見に打ち勝つものであれば、相手は耳を傾けるに違いありません。そこで反対意見に打ち勝つ次のステップは、

2: 見込客にあなたの答えを聞く気にさせる

ここで、あなたの目標は相手の欲求を刺激すること “ _____ ” もつと多くのことを知ろうとする気にさせることです。たとえば、前頁の見込客の反対意見が高速復写機の信頼性に関するものであれば、こんな風に答えるのもよいでしょう。

「それでは、もし私が復写機の信頼性を個人的にテストできる方法をあなたにお見せできるとしたら、30分程私に時間を割いていただけますか？」

このアプローチであなたは相手の好奇心を刺激し、反対意見に対するあなたの反論を喜んで聞いてくれます。

質問

面談の約束に客は忙しくて最低3週間はとも会えないと反対しました。次の2つの答を聞く気にさせる応答のうち、どちらがより効果的ですか。

A) 「あなたが私と会うべき理由を、私は御説明できると思いますが。」

B) 「この3日間のうち僅か20分お時間を頂くだけで、どうすれば高収益をもたらす販売が可能になるかを御説明でき()と、すれば、もう一度お考え直し下さいませんか？」

フレーム21

前ページ質問の解答

フレーム20の解答

B) の言葉は見込客をもっと聞き
たくなるようにします。

フレームの内容

さて、あなたは見込客の関心を起こさせましたので、待たせてはいけません。直ちに次に進みます。

3. 反対意見に答える

あなたは当然特定の反対意見にはどう答えたらよいか知っています。
あなたの自社製品に対する知識と販売に携った経験とから、通常あなたがぶつかる大部分の反対意見への答は既に用意されているからです。
〔実際問題として「電話口での反対」も直接面談の場合のそれとめったに違うところはありません。一度あなたが見込客の反対意見に答えてしまったら、一刻も早く相手の心から反対意見を取り除かねばなりません。ですから反対意見対策の最後の行為に素速く映ってください。〕

4. 製品またはサービスがもたらす利益を強調する

見込客に利益を強調する目的は相手の関心を持続させるためです。
その上更に、あなたとの面会に同意する理由を見込客に与えてもくれます。

質問

見込客に面会を求めたところ、反対意見が出ました。相手の反対意見に打ち勝つのに必要な4つのステップは何々ですか。

1. 反対意見の_____を

2. 見込客にあなたの_____を
_____にさせる
3. 反対意見に_____。
4. 製品又はサービスがもたらす
_____を強調する。

フレーム22

前ページ質問の解答

フレーム21の解答

1. 真意、確める。
2. 答、聞く気。
3. 答える。
4. 利益。

フレームの内容

電話準備計画で、あなたが作った利益のリストは、反対意見に答えるのに大いに役立ちます。

反対意見が打破されると、あなたは効率的に見込客を判別し、面談の約束をもらうことになるでしょう。

さあ、能率の上がるやり方で電話コールを終わりに持っていきましょう

ステップ8 面談の約束を確認する

会う日時をもう一度口にし、あなたの手帳に約束の覚書を記入します。

ステップ9 感謝の意を表明する

今度の「電話訪問」とあなたの希望が合ったこと、即ち見込客の関心と面会の約束がとれた、この成功に感謝の意を表すのは当然の礼儀であり、商売上手というものです。

最後に、電話の締めくくりで別れの言葉を言い終えたら、あなたの方が後で受話器を置かなければいけません。

質問

見込客と面談の約束をした後で、あるセールスマンは次のよう言って電話をまとめました。

「大変結構です。山田部長さん。では、オフィス用品の新製品を御紹介する資料を持参して、水曜日の11時半にお伺い致します。

長々と貴重なお時間を有難うございました。

では、これで失礼致します。」
このセールスマンは電話の上手な掛け方の最後の2つのステップを取り入れていましたか？

フレーム23

前ページ質問の解答

フレーム22の解答

取り入れていました。

曜日と時間を言い、面会の目的を述べて約束を確認していましたし、見込客に丁寧なお礼を述べてもいました。

フレームの内容

電話を銜けたのはあなたで、相手が掛けてきたのではないことをよく覚えておいて下さい。あなたが終わったあとで相手がまだ話があるかも知れません。ですから相手に先に電話を切らせるべきです。

シートにステップ8, 9を書き込んでください。

質問

法人営業_電話の掛け方 手順書シリーズ

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.1/5

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.2/5

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.3/5

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.4/5

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.5/5