



法人営業_電話の掛け方 手順書

44頁から53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.5 / 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)				
	専門家の批評				
	作業手順シート(1)				
	作業手順シート(2)				

44頁から53頁

見込客を選び面会の約束をするための行動要領

本手順書の後半では、見込客を選び、面談の日取りを決めるための効果的な電話コールの仕方を一步一步指導をしてきました。しかしながら、木を見て森を見失い易いものです。ですからこのページでは全体的な過程が一目で見れるように正しい順序で全ステップを並べました。あなたは各ステップの理論と、そのように配列されている理由がおわかりになるでしょう。

あなたが、この電話の行動要領を持っていると、効果的に実行しなければならない基本的なステップが一目瞭然でわかります。あなたがこの過程を実行に移し始めるとき、これを身近かに持っているとは貴重な参考になります。

1. あなたの名前と会社名を明確に告げる。
2. 見込客との間に親近感を醸し出す。
3. 関心を引き起こすような意見を述べる。
4. 実態を確認するための質問をする。
 - ・間接的質問をする。
5. 売り込み文句を述べる。
 - ・それぞれの機能に対応する利益を強調する。
 - ・購買意欲をそそる用語を使う。
6. 面会の約束を求める。
 - ・約束することがもたらす利益を指摘する。
 - ・二者択一型の質問をする

7. 反対意見に打ち勝つ。

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

8. 面談の約束を確認する

9. 感謝の意を表明する。

この手順書は見込客を選定し、電話の効力で面談の約束を取りつけ法について論じてきました。用例が必ずしもあなたの会社にぴったりとは限りませんでした。中に盛られている原理を取り出し、あなた状況に適用していただく事ができると信じております。

何度も、何度も練習すれば、この絶対に必要な準備計画を実施するだんだん容易になることがおわかりになります。

そして、反対意見を克服する練習は、より首尾よく行くようになるきっと役立ちます。練習をしないと技術はすぐに忘れられてしまいます。技術の実践は早い程よく覚えることができます。ですから、早速、電話を使って全過程を試してみてください

付 録

見込客を選び面会の約束を取るためのこの電話にあなたならどんな採点をしますか。

他のセールスマンが演じたことを評価する。つまりその応対ぶりをチェックするのは、あなたが何を身に付けたかをテストする最良の方法です。次の事例で、あなたの知識をテストするのもそのためです。このケースは見込客と、その見込客を判定し面会の約束を貰おうとしているセールスマンとの実際の会話が入ってます。

あなたはこの学習を完了しているのですから、セールスマンが何を正しく行い、何を間違えたかを判断するのに難しことは何もないはずで
す。脚本を読んで、そこにセールスマンの会話の良い所、悪い所を
チェックして下さい。

見込客を選び、面会の約束を取るために電話をする基本的なステップ
を彼がどのように実行していると思うか評価して下さい。この事例の
後で、彼が何を正しく、何を間違って行ったか説明を書くスペースが
あります。あなたの批評欄として取ってあるページの後には、まだ見な
いようにして下さい。ここには専門家の評価と批評が載っています。
先ず全部やって下さい。その後でどれだけやれたか専門家の解答と比
較して下さい。

電 話 コ ー ル

セールスマン: 鈴木一郎、工具機械卸販売のセールスマン
見込客: 山田部長 金物チェーン 購買部長 小売業

良い

悪い

1. 「金物チェーンです。お早うございます。」

2. 「お早うございます。購買部長さんとお話したいので
すが、お願いします。」

3. 「ああ、私です。山田ですが、何の御用でしょうか？」

4. 「お話できて嬉しいです。山田部長さん。」

5. 私は工具機械卸販売の鈴木と申します。

6. きっと、山田部長もご関心がおありだと思いますが、今
度私共の配送センタが御社の近くに開業致しました。」

7. 「鈴木さん、電話の御用向は何でしょうか？」

8. 「ハイ、1つ質問をお聞きしたいのですが。御社のお客
様で日曜大工されるお客様がいらっしゃいますか？」

9. 「ええ、いますよ」

電話 コー ル

10. 「エーと。その方々はお宅様のお客様全体の何割ぐらいにあたるとお考えでいらっしゃるでしょうか？」

良い 悪い

11. 「そうですね。推定ですが約25%位といったところですかね」

12. 「それは丁度いい。私共の最新型A-5_電気ドリルを御覧になりたいに違いありませんね。それはそういうお客さん向につくられているのですから。それは全くそこらにあるものとは違います、山田部長。」

13. 軽くてものすごく頑丈でこんなに力の強いドリルは今までありませんでした。

14. 重さは僅か700グラムで、モーターはハンドルの上部の裏側に組みこまれています。山田部長さん。

電話 コー ル

15. 問題は、まずこのドリルをお試しになることです。一度実物をお手に取られたら、きっとよく売れるものであることがお判り頂けると思います。私がそのドリルを持って伺い、ご説明をしたいと思いますが_

良い 悪い

16. 明日午後3時ではいかがでしょうか？

17. 「いいや、その時間はだめですよ」

18. 鈴木さんにお目にかかって何にもならないですよ

19. その手の類のドリルは信用していませんのでね。

20. 「山田部長がおっしゃっているのは意味は、そんな軽いドリルではパワーがないということでしょうか？」

電話 コー ル

	良い	悪い
2 1. 「まあ、そういうことだね」		
2 2. 「わかりました。山田部長さん、このA-5が倍の重量のドリルと同じ仕事ができるところをお見せできれば興味を持っていただけますか」		
2 3. 「ええ、そうなるでしょうね」		
2 4. 「大変結構です。この小型ドリルは大型並の働きをするんです。」		
2 5. 「確かに小型かもしれませんが、何しろ高性能モーターがついていますので。」		
2 6. 私どもでは、大手3大メーカーのものと性能比較検査をした結果を出してみました、内のドリルのほうが一番優れていることがわかりました」		

電話 コー ル

	良い	悪い
2 7. 「なるほど、かなり信じていいような気がしました」		
2 8. 「しかし、何より一番御納得の証明は、御自分の眼でしつかり確かめられることですよ。」		
2 9. 水曜日午前10時半と木曜日午後2時には実演に伺うのにどちらが御都合良いでしょうか		
3 0. 「水曜日の午前中にして下さい」		
3 1. 「承知致しました。 お忙しいところ貴重なお時間を本当に有難うございました。山田部長さん		
3 2. 「では失礼致します。」		

あなたの評価
この電話のやり取りを読み終わったところで、もう一度入念に目を通しなさい。特定の行について参照し客先の選択から面会の約束をとるに至る迄の個々のステップを参照しながら、右記の空欄に既にチェックされた良い点、悪い点について記入して下さい。記入が済んだらあなたの評価を後のページの評価と較べて下さい

専門家の批評

5

ステップ1「あなたの名前と会社名を名乗ること」を忠実に実行しています。

6・7

しかし、彼の切り出しの言葉の後半では、成績が悪くなっています。先ず重要なステップ2の「見込客との間に親近感を醸し出す」が完全に省かれています。次にステップ3「関心を引き起こす言葉を述べる」ことでは、見込客に対するよりも、自分の関心事を話したので、客の関心を製品に集めることに完全に失敗しました。

山田部長の返事が少々無愛想だったのもうなづけます。

8

ステップ4「実態を確認するための間接的質問をする」ですが、内容は不適切です。彼は間接的な質問をしましたが、その結果、見込客を判断するのに必要な情報を得ることができませんでした。

10

やり方を改め、2度目の質問を間接的に変えて質問しましたので見込客を判断するのに必要な事実を手に入れました

12

13

ここで非常にうまくステップ5の売込み文句を述べることに入って行きました。そこで上手な購買力をそそる言葉を使う重要な技術を用いて行く切り出しました。購買力をそそる言葉として「ものすごく頑丈でこんなに力の強い」といったような強力な言葉の効果を利用しています。

14

しかしここでは良い売込み文句をうまく伝えるもう1つ大事な技法を忘れているのです。つまり機能に対応する利益を強調することです。

彼は電気ドリルの2次機能を指摘していますが、それが使用する人にどれだけ役立つかが説明できていません。こんな風なことを言えば言えたでしょう。「それは700グラムの軽さで、しかもモーターはハンドルの後側上部に組みこまれていますから、見た目も美しく、バランスが取れています。ということは、お求めのお客さんが疲れを知らずに長時間お使い頂けるとということです。」

ここはすんなりとステップ6「面会を求めること」に進みました。「面会の約束が見込客に利益をもたらす理由を述べる」ことを非常に説得力のあるやり方で実行しています。

専門家の批評

15

ところが、実際に約束を求める質問をする段階になって山田部長が2通りの指定時間から選ばざるを得ないように組立ててはいません。そのため提案した約束時間はにべもなく山田部長の拒絶に会っています。

17

|

20

今、山田部長は当然そうなるはずのことをしました。反対意見を持ち出しました。しかしここは、この機会を利用して、ステップ7の「いかなる反対意見にも打ち勝つ」を実行しました。すでに効果が実証されている7つのステップのアプローチを適用し、先ず反対意見の真意を確かめる」ことから始めています。

22

ここでは反対意見に打ち勝つ第2のステップ「見込客にあなたの答を聞く気にさせる」に上手、に移っています。明らかに山田部長の好奇心をかきたてることをやつてのけました。

23

|

27

そこでは反対意見に打ち勝つ次のステップ「反対意見に答える」の通りにしました。しかし、きっとあなたも気付かれた通り、彼は最後のステップの「製品又はサービスがもたらす利益を強調する」ことを省いています。

29

ここではもう1度聞きますが、今度は二者択一型の質問に組立てました

30

|

32

戦いに勝ちました。ここは電話コールの締めくくりをします。しかし彼は気をゆるめるのが早過ぎたようです。というのはステップ8の「約束を確認すること」を忘れてしまいました。けれど彼はステップ9の「感謝の意を表明する」ことを適切に実行し、はっきりした句調で締め括りました

作業手順シート

I
ステップ1
A
B
C
D
ステップ2
A
B
C
D
ステップ3
A
B
C

I
ステップ4
ステップ5
A
B
ステップ6
A
B

作業手順シート

Ⅱ
ステップ1
ステップ2
ステップ3
ステップ4
ステップ5
A
B
ステップ6
ステップ7
A
B
C
D
ステップ8

[illegible]

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.1/6

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.2/6

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.3/6

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.4/6

法人営業_電話の掛け方手順書 Vol.5/6