

201X年8月9日 9:00 ストーンフィールド

松平

なあ～～、楠木。お前、最近調子ええみたいやなあ～～

楠木

まあ一な。ちょっと、営業のコツがわかってきたみたいやねん
(大黒さんからいろいろ技を教えてもうてるからな)

松平

ふ～～～ん。ま、まだまだ俺の足元にも及ばんけど、気張ってや。
でもって、リストラされんように祈ってるわ

楠木

言われるまでもないわ

英嗣

お～～～、楠木くん。元気やったか？

楠木

あ、会長。このたびは、チャンスをいただきありがとうございます。

英嗣

かまへん。かまへん。そんなこと、気にせんでええ～。早よ、結果でみせて一な。

楠木

はい。ところで、会長はなんでぼくがトップ営業マンになるって思われたんですか？

英嗣

そんなん、勘や勘。勘に決まっとるやろ。それ以外に、理由があるかいな

楠木

えー！？醸し出す才能とか、溢れ出る知性とかじゃないんですか

英嗣

楠木くんに、そんなもん一切感じんな。ま一、期待しとるで、気張ってや一。ほな、わしは、飯食っ

て、へーこいて、寝るわ。

楠木

あー、会長

松平

ふーん。やっぱり、会長に担がれとるだけやな。ほな、俺もソロソロ出掛けるわ。せーぜー、気張るんやでー

楠木

くー。 (あ、あかん、マイナスは口にしーへんって大黒さんと約束したんや、ガマン、ガマン)

201X年8月9日 10:00 またね邸

(玄関前で花に水をあげているまたねさいこ)

楠木

こんにちわー。ストーンフィールドの楠木です。外壁塗装のお話で10時のお約束をさせていただいておりました。

またね

あー、あんたかー。

楠木

はい。今日は暑いですねー。

またね

そやねな〜。花も「暑い、暑い」て言うてるわ。

楠木

またねさんは、花の声が聞こえるんですね(*^▽^*)

またね

あんた、アホやろ。花の声なんて聞こえるわけないやんか(*´艸`*) アー、ハハハハハハ

楠木

(く、カラカワレタ)

またね

ほんで、今日はどんな用事やったっけ？

楠木

あ、実は

・
・
・

楠木

そしたら、実際どんな傷みが出てるか一緒に確認してもらえますか？

(2人で表に出る)

楠木

あ～、やっぱり所々にひび割れが出始めてますね～

またね

ホンマやな～、こうやって見ると結構傷んでるな～

近所のおばちゃん

あ～、またちゃん、今日も暑いな～。

今日は駅前のスーパーの特売日やし今から行くんやけど、

あんた何かいるもんあるんやったら、ついでに買うてきたるか？

またね

おおきに、ほな、チラシに書いてあったヒガシマルのうどんスープだけ買うてきて。

近所のおばちゃん

わかった～、ところで今日は何してんの？

またね

いや～、うちも建ててもう15年になるし、そろそろ外壁の塗り替えしなあかんし、

塗装屋さんに見てもうてんねん。

近所のおばちゃん

そうかいな、まあそろそろやと思うけど、今、悪質な業者もおるし、今日返事したらあかんで～。

またね

うん、わかってるわかってる。

楠木

苦笑い(心の中では「いらんこと言うな～！」)

・
・

またね

あつ、兄ちゃんごめんな

楠木

あつ、いえいえ。それですね……

・
・
・

楠木

……という内容になりますが、いかがでしょう？

またね

ん～、やっぱり、今日の所は帰ってもらえますか

楠木

え、でも、~~今、やろうかな~~って内容としては気に入ってもらえましたよね？

またね

まあな～、でもやっぱり、もう少しよう考えたいわさして

楠木

いや、~~ちょっと~~気に入ってもらえてるんでしたら、ぜひ

またね

あんた、しつこいでその壁の前に立って

楠木

はい！？

(ホースで水を掛けられる)

楠木

うわ———！

楠木

全く、も——ひどい目あったわ。なんやねん、あの近所のおばちゃんは、

あ、あかんあかん。マイナスなことを言うたらあかんかった。ほんでも、とっさにマイナスなことが、口から出るってどんだけ人のせいで生きとったんやろ。

201X年8月9日 15:00 なにわ営業堂

楠木

こんにちわー

大黒

おー、信繁。今日はえらい早いなー。

楠木

えー、珍しく今日はアポがもう無くて。

大黒

ふーん。で、今日もこっぴどやられてきたわけやな

楠木

えー。お察しのおと~~り~~とお~~り~~です。

大黒

ほな、聞かしてもらおーか

楠木

はい

斯く斯く云々

大黒

そういうことかあ、たまたま通りかかったおばちゃんにチャチャ入れられたんやな。

それがお客様の頭に引っかかって返事をもらえへんかった。

そんなん、わしも何度も経験しとるけど、

そういう場合に大事なわ雰囲気作りなんや。

信繁は一通り説明が終わった後に「いかがでしょう？」ってお客様に聞いたわな。

楠木

はい、そこまでの段階で納得してもらってるか確認するために、

いつも聞くようにしてます。

大黒

それがアカンのや。

楠木

え?! なんですの?

大黒

「いかがですか?」って聞くことで、それまでのええ流れを切ってしまうてるんや。

流れを切ったことでお客様は「いよいよ契約を迫られる」と身構えてしまうんや。

そこに輪をかけて「内容は気に入ってもらえてますよね?」質問したら、

どんどんお客様を追い込んでしまうんや。

営業の世界で言えば「詰めてる」状態で、その場の空気がドンドン重たうなってしまうんや。

何もチャチャが入らん場合でも、詰めれば詰めるほどお客様は抵抗すんねんけど、

今回みたいにチャチャが入った場合は「絶対に契約したらアカン」と思わせてしまうんや。

楠木

そうなんですネ・・・、でもそしたらどうしたらええんですか？

大黒

場の空気を重たくせえへんには、契約までの自然な流れを作るんや。

具体的にどうするかちゅうと、

まず、一通り説明が終わったらお客さんは納得してると決め付けるんや。

確認なんかせんでもええねん。

ほんで、そのまま契約してもらった後の話をするねん。

今回の場合やったら、「塗り替えるのはどの色がいいですか？」とか

「工事の着工は大安の日の方がいいですよね？」という感じや。

あっ、「工事前のご近所の挨拶まわりはどの辺までしておけばいいですか？」

っていうのもええな。

こういう話をしてあげるとお客さんの気持ちは「契約」を通り越して、もう工事中のことや仕上がりのことでいっぱいになるんや。

そう感じさせたら、もう「契約」は、して当然くらいの感覚になるさかい、
重い空気にならんで済むねん。

まあ、こう言われても最初はそんな簡単には行かへんと思うやろけど、
実際、わしはこれで何件も契約もろてるし間違いないわ。

一回、騙せれた思てやってみ。

営業スキル「空間コントロール」を習得した。

説明しよう

売れる営業マンと売れない営業マンの商談を比べると、「場の空気」の作り方が全く違います。売れる営業マンはそれまでの流れを利用して「契約」を自然な一連の行為にしていますが、売れない営業マンほど「契約」がとてつもなく重大な決断であるかのような重い雰囲気を作ってしまう、詰めれば詰めるほどお客さんは抵抗しようとしています。

成約率を上げるコツは、いかに「場の空気」を重くしないかということです。

楠木

ありがとうございます(*^▽^*)

そしたら、早速、明日行ってきます

201X年8月10日 10:00 またね邸

楠木

こんにちわー、今日もまた暑なりそうですね～

またね

歳取るとこう暑いのが続くと応えるわ～

楠木

熱中症とか気をつけて下さいね。

またね様はお花大事にされてるみたいですし、塗装する時はカバー掛けさせていただきますね。

またね

まあ、できるだけ家の中に入れるようにするけど、そうしてくれると助かるわ。

楠木

わかりました。あとお壁の色なんですけど、今の色に近い方がいいですかね？

・
・
・

またね

わかったわ、楠木さんに任せるわ

楠木

ありがとうございます

(ハンコの絵)

201X年8月10日 15:00 かねにわ邸

楠木

よーし、今日は調子がええで一。もう1件、契約欲しいなあー

ぴんぽー——ん

かねにわ

は——い。どちらさん？

楠木

こんにちわ。ストーンフィールドの楠木です。外壁塗装の件で15時にお約束を頂戴しておりました

かねにわ

あ——、あの、感じ悪いところやな。ほんまに何遍断っても繰り返して電話してきて、うちは迷惑しとってん

楠木

(あれ？いつもと違う)

申し訳ありませんでした。

かねにわ

まー、折角、来ても一たからさっさと説明して話だけは聞かせてもらおうかうわ。はよ、上がりーな

楠木

はい

・

・

楠木

いや～、立派なお住まいですね～。

かねにわ

そんなしょうもない話はええし、本題に入ってくれるかあ

楠木

(なんか、やりにくい客やなあ)あ、かしこまりました。

私共ストーンフィールドは……

・
・
・

かねにわ

ふんふん、大体わかったわ。

約束どおり話は聞かせてもうたさかい、これでええな。

楠木

いやいや、今でしたら特別な条件のお話もできますので…

かねにわ

なんや！話だけでええから聞いてくれちゅうから、渋々時間取ったんやで、話は聞かせてもうたんやし、これでええやろ。用が済んだらとっとと帰って。

楠木

わかりました。今日はお時間をいただきありがとうございました。

楠木

そしたら、また改めさしてもらいます

201X年8月10日 17:00 大阪市内某所

楠木

それにしても、今日のアポ、いつもとお客さんの感じが違う感じやったけど、何があったんやろ(ププー、ププー、ププー)

楠木

もしもし、千代さん。

千代子

どーやった？

楠木

すんません。ちょっとあきませんでした。それより、かねにわさんのアポ、いつもと様子が違いましたけど、なんかあったんですか？

千代子

実はな、うち、苦手なタイプの人がおるんよ。そんな時は、今日みたいにチョコット強引なアポになってしまうことがあるん。ほんま、堪忍な

楠木

そーなんですか。

千代子

それにしても、最近、のぶしげは調子ええなあー。なんかあんの？隠しとらんと、うちにも教えてーな。

楠木

ハイ。実は、、、

千代子

そんなん、なんでウチに教えーへんの。今日、行く。仕事終わったら、連れてってーな。

楠木

もちろんです。もしかして、最近、テレアポのスランプだったんですか？

千代子

まー、そういうことや。で、どこで待ち合わせする？

※今回、後半の「かねにわ邸」の部分は、千代子が取ったアポの内容が悪いという設定にしました。

次回、大黒が千代子にテレアポのコツを教えることになるのですが、現在の楠木の実力では今回のような内容の悪いアポの場合、再訪問の形に持っていくことすらできません。

元々の「かねにわ邸」の設定は激安塗装店のチラシを用意しているお客さんだったので、このまま「かねにわ邸」に再訪問という流れでは無理があります。

ですから、全く別のお客さんという形(名前を変えるだけで設定は同じで OK です)でお願いします。