3 「何故、ここに来たのか？」を言えますか？

訪問の視野

毎回の訪問に意味をもたせることがお客様の信頼を勝ち取る

「今日、なぜ私はここに来たのか？」を明確にすることが、お客様も超多忙な時代のエチケット

その昔、大らかな時代があった。アポイントなしで飛び込みセールス、ちょっとお茶でも飲みながら世間話。今でもそのようなシーンは残っているが、お客様もレポート、レポートの連続、ノルマに追われる日々を過ごしている。

そうした環境変化に対応したセールススタイルに私たちも変えていかなければならない。お客様から「忙しいのに、何だよ」と言われる代わりに、「良く来てくれた、君が来ると楽しいし、いい情報を持ってきてくれてありがたい」と言わしめる営業担当者になるための観点をここで解説する。

1回の訪問を6つのシーンに分けて 質問→答え→質問で課題を導きだそう

本項では初回訪問を想定して、新聞記事を見て総務関連の部署に訪問するセールスをイメージして解説していく。1回の訪問を6つのシーンがあると考えると、効率よく物事が進むはずだ。

★訪問営業の6つのシーン

1.訪問前の準備
2.目的ある訪問
3.お客様の課題を探す
4.課題を理解する
5.少し、提案してみる
6.課題を確認し、次回の訪問の約束をする

この6つのプロセスがスムーズに行き、この意味のある訪問を繰り返せば、成約確率は飛躍的に上がるはずだ。

それは、**毎回の訪問に意味をもたせること**である。とは言っても、毎回「仰々しいプレゼン」「ドラマチックな提案」を意味するのではない。文章が入ります。

それでは、6つのシーンのポイントを上げる。

1.訪問前の準備（訪問目的をつくる）
①ターゲットの設定
・新聞などの情報からターゲットを設定する
・新商品などJTBサイドからターゲットを設定する
②提案する内容の整理
日経新聞、インターネット、業界紙、ターゲットのディスクロージャーなどから、ターゲットのベネフィットを想定する。

2.目的ある訪問（何故、ここに来たのか？）
お客様にメリットのある情報は一つは持っていくことを心掛ける。何の用事もない訪問は信頼を失う。

3.お客様の課題を探す（気の利いた質問で課題を誘導）
質問→お客様の答え→質問を繰り返して、お客様の課題・希望を引き出していく。

4.課題を理解する（お客様と一緒に課題解決を考える）
お客様の言葉のヒントから、課題や希望は「こういうことですね」と確認し、一緒に考えている雰囲気を醸し出す。

5.少し、提案してみる（提案しながら、お客様の反応を見る）
お客様の課題に対してジャブ程度に提案できれば、お客様には「こいつ、できるな」と思わせることができる。

6.課題を確認し、次回予告（課題解決の予感を漂わせる）
次回の提出期日とアポイントを取り、次回提案の期待が高まるエンディングを醸し出すことが大切だ。

■訪問するたびに信頼が増幅する、お客様が訪問を心待ちにする営業フロー

1回の訪問に意味をもたせること

1 訪問前の準備
訪問目的をつくる

文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。
文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章

◀◀◀

2 目的ある訪問
何故、ここに来たのか

文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。
文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章

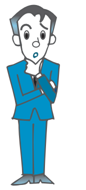
▼▼▼

3 お客様の課題を探す
気の利いた質問で課題を誘導

文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。
文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章

▶▶▶

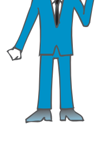
4 課題を理解する
お客様と一緒に課題解決を考える



文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。
文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章

▼▼▼

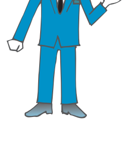
5 少し、提案してみる
提案しながら、お客様の反応を見る



文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。
文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章

◀◀◀

6 課題を確認、次回予告！
課題解決の予感を漂わせる



文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。
文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章が入っています。文章

×

意味のある訪問

◀

企画提案をキーマン サブキーマンに提案！

◀

多くの人たちの賛同を得て受注！