



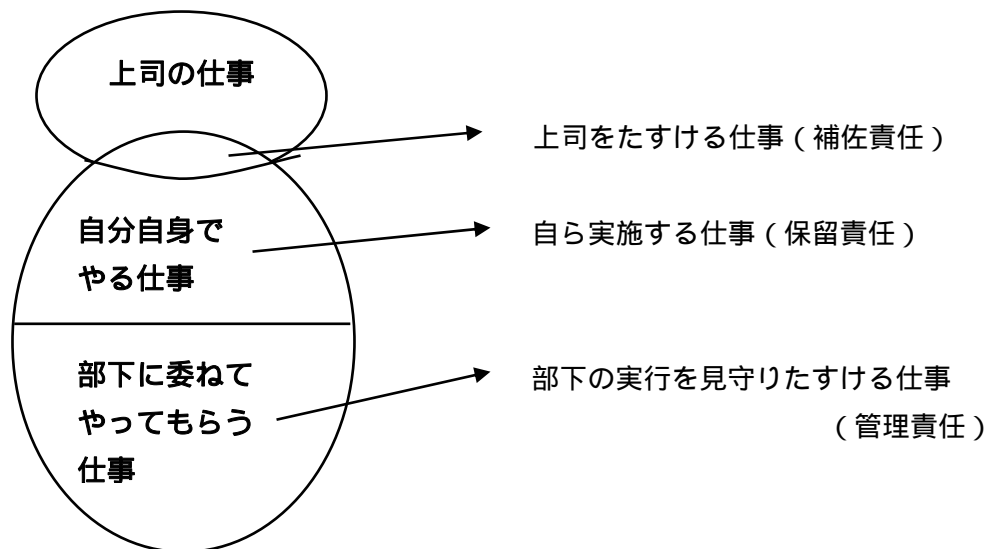
姿勢など、営業リーダーとしての前向きな余裕ある心構えが重要です。

営業リーダーには、会社、上司、部下など様々な方面から大きな期待がかかっています。あきらかに「一営業マン」とは違う見方をされることを念頭に置き、営業リーダーとしての自覚を持たなければなりません。

日常仕事をする上で特に注意しなければいけない点は、営業リーダーとは、会社、上司、部下との間で「報告・連絡・相談」を職場全体に行き届かせる立場にあるということです。特に怠りがちなのが上司への報告です。リーダーという肩書きを自由の獲得と勘違いしている人も少なくありません。確かに営業リーダーは一般営業マンよりも裁量の範囲は広がります。かといって「自分の責任の中で何をやっても良いだろう。上司に報告する必要はない。」という思い込みは間違いです。権限をある程度与えられる営業リーダーには、それと同等かそれ以上の義務も発生するということを肝に銘じなくてはなりません。

その一方で部下からの報告というものは、本人が意識するしないに関わらず報告の段階でなにがしかの主観的な加工がなされ、真実・事実を見極めることが困難なケースがよくあります。真実・事実が掴めない状態では、部下に対して的確な管理・指導が出来なくなります。その点を解決する為には、部下には顧客の言葉そのものを報告させる習慣を身につけさせたり、同行営業を行いOJTによる顧客との折衝方法を教える必要があります。更に営業リーダーには部下の営業の悪癖や問題点を瞬時に察知し、方向修正していく能力が求められます。

このように、上司と部下との間で仕事をしていく営業リーダーには、次のような役割があると言えます。



以上のように営業リーダーは、まず始めに自分に課せられた職務を把握し、仕事の区分を使い分けることが必要になります。そうすることによって、仕事の無駄やブレがなくなり会社・上司や部下に対して信頼を得ることができることでしょう。そして何よりも営業リーダーである皆さんの仕事に十分な効果が上げられることでしょう。

## 営業ツールの活用（指導会議事録より抜粋）

営業ツールで一番はじめに頭に浮かぶものは、会社案内、工事経歴書、作品集、商品パンフレットなど会社や今までの実績を紹介するものが多いのではないのでしょうか。これらは会社をお客様に知っていただくためには、欠かすことのできない大切なツールです。

この他のツールとして、戸建住宅や賃貸マンション営業においては「契約するためのツール」が大きな役割を果たします。例えば、敷地調査報告書、建築計画スケジュール表、収支計画書などが代表的なものです。これらは使い方によって、営業効率を上げ、契約に至るために大きな役割を果たします。しかし、営業の現場において、この「契約するためのツール」があまり活用されていないケースが見られます。

営業マンはお客様との折衝の中で、多くの提案やアドバイスを行っています。お客様にとっても資金やプランなど多くのことを検討しなくてはなりません。そのうえ住宅や賃貸マンションの検討は、生まれて初めての方がほとんどです。営業マンがいろいろな事を口頭で説明しても、その内容の半分も理解できればよい方でしょう。そのため「言った。言わない。」や誤解を招くことがあるため説明した事を書類として残すことは営業の大原則です。

また、営業ツールの目的を明確にし積極的に活用することも大切です。営業マンが話にくい「契約」や「お金」の話をあらかじめ文書化（目に見えるツールとして）しておくことで、抵抗感を減らしスムーズに商談を進める事も可能です。

今回は、代表的な営業ツールの「建築計画スケジュール」についての活用方法をご紹介します。

### 建築計画スケジュール表

#### <目的>

顧客の隠れた問題点を早期に把握できる

スケジュールと仕事の進め方について営業側と顧客側の意志を一致させることができる

顧客のスケジュールをコントロールすることができる

契約の日時を事前に明確にすることで、契約に対する抵抗感を払拭させることができる

確実な仕事をするという信頼感を与えることができる

#### <提出方法>

エンド（入居日、引渡し日）から追うことにより、今から計画を進める必要があることを理解してもらう（早い時期の契約に誘導する）

スタート（本日）からの日程を入れ、計画開始から入居までのスケジュールを理解

してもら

(入居時期のイメージを具体化する)

B S 顧客については一般事例の記入済みスケジュールを提出する

S 顧客については顧客の個別状況に応じて商談の場で説得しながら完成させる

イベント日時はカレンダーで大安日をチェックしながら大安日を入れていく

顧客のノーは「といたしますと」で対応、その理由を具体的に出させる

「とりあえず、設計契約直前までは実施しましょう」と概算資金提出まで進めること  
の了解を得る

<設計契約の事前告知> 設計契約：仮契約、申し込み等のこと

建築計画スケジュール表提出にからめ設計契約の説明を行う

設計契約の目的はあくまでも顧客満足のためのものであることを自信を持って述べる

設計契約を締結するためには下記の5つが確認されていることが前提であることを述べる

(1) 会社に対する信頼の確認

(2) 敷地に関する基本的な建物の計画概要の確認

(3) 当社商品のシリーズより、基本的なデザイン・仕様設備の確認

(4) 資金計画と返済計画の確認

(5) 建築に関する総予算の確認

設計契約トーク

「注文住宅では、間取りの検討が重要なポイントとなりますよね。お客様の敷地に合った利用法やご家族の将来に合わせた計画、また最新の住宅設備、お好みのインテリア等十分に時間をかけた打ち合わせが必要となります。そこで、私どもでは2段階の契約システムを取らせて頂いております。

設計契約(仮契約)と本契約(請負契約)です。次の5点をご確認頂き設計契約を締結いたします。次に設計の詳細をじっくりと時間をかけて検討させて頂きます。このシステムを使えば、十分にご満足のできる住い造りができます。」

「建築計画スケジュール表」(住宅用)を添付いたしますので、ご活用ください。

## アルファヴォイスコンサルティング セミナーのご案内

### 公開セミナー

(地域密着型建設会社・工務店のための年間12棟契約シリーズ)

#### 1. 年間12棟契約するための顧客情報ヒアリング実践研修

(第6回営業ロールプレイ研修)

営業は「話し3分に聞き7分」と言われている。しかし、実際の商談場面では「話し7分に聞き3分」の営業マンがほとんどである。顧客に対し商品説明を一方的に行い、顧客の話す機会を奪ってしまっている。営業マンは、先輩や上司の商談場面に同席することにより実践の営業を早期に学ぶことができるが、一般的に建設業では賃貸マンションや住宅営業の正しい基本行動の経験をつんだ先輩や上司は多く存在しない。特に「聞く方法」「聞く内容」については「お客様のニーズを聞いて来い」の一言で終わっている。これが顧客の信頼を得られず契約に結び付かない大きな原因となっている。

この研修会では、契約に必要な顧客情報ヒアリングの方法を実践ですぐ役立つよう、実際の営業場面を想定し、営業ツールを活用したロールプレイを中心に進めていく。

(ポイント)

顧客情報収集能力の向上

ツールを利用したヒアリング、テストクロージングの方法

- ・会社紹介、商品紹介を行いながら情報収集する(アプローチの活用)
- ・建築計画スケジュール表等の活用方法
- 「NO」「検討します」断りからの対処方法
- ・情報提供した後のヒアリングはスムーズに行える
- 「ヒアリング～問題発見～問題解決～契約」の方程式

(感想)

今まで自分のしてきたお客様への対応の失敗点、反省点が改めて認識できました。

特にビデオカメラで自分を客観的に見るということは、わかっているも第三者の目で冷静に判断でき、今後の課題にすることができたと思います。(30代 男性)

静かになる事、会話が途絶える事の不安から、一方的に話すことが多くなりキーポイントを見過ごし、聴いていない事に気づいた。(30代 女性)

自分がどのような営業をしているのか、今まで分からなかった。ビデオを見てはじめて自分の営業は、迫力もなく、声が小さく、言葉がとても早く、表情に変化がないと痛感しました。(30代 男性)

(日時) 2000年5月23日(火)～24日(水) 2日間

(会場) 大阪：YMCA会館(大阪府西区土佐堀)

## 2. 必ず勝てる競合対策の具体的方法と営業方法（仮題）

賃貸マンションにおいても、戸建住宅においても市場環境を見回すと顧客情報の減少や競合が激化しており、受注が今まで以上に厳しくなっている。ハウスメーカー、地場の建設会社や工務店も今まで以上に商品力や営業力を付けるため、多くの工夫や研究を重ね競合は一段と激しくなっている。

このセミナーでは、競合に必ず勝つためにどのような方法で営業を行うべきかまた、何がポイントかを具体的に解説する。経営者、部門責任者、担当営業マンすべてに役立つ内容である。

（ポイント）・契約は初期面談で8割決まる

- ・競合に勝てる差別化営業とは何か
- ・営業プロセスにおけるプレゼンテーションとクロージング
- ・顧客ニーズの把握、顧客の問題解決が本当にできているか

（日時/会場）東 京：2000年6月7日（水）

大 阪：2000年6月8日（木）

公開セミナーに関しては、別途ご案内をお送りさせていただきます。

アルファヴォイスコンサルティングでは上記の研修を予定しております。ご質問等ございましたら、下記までお問い合わせください。（予定が一部変更になる事もあります。）

### **お問い合わせ先**

アルファヴォイス コンサルティング株式会社

住所：東京都千代田区九段南4 - 7 - 20 ・ 岸澤ビル5階

TEL：03 - 5215 - 8711 FAX：03 - 5215 - 8717