

# アルファヴォイス倶楽部

Vol. 46 1998. 2

1. 「無関心を克服する(3)」
2. 「東南アジア事業部 活動報告書4」
3. 「アルファヴォイスコンサルティング公開講座のご案内」

## 「無関心を克服する(3)」

「無関心を克服する」の3回目です。12月号では特に「賞賛」の方法について学習しました。「賞賛」の要点は、日常生活や業務の中で自分の回りにいる人たちの行為、しぐさ、行動を美点凝視の精神で観察することです。この精神は営業活動上、大切なことなので、意識して体得するようにしましょう。

時間がたっているので、お忘れの方のために簡単に概要を復習しておきましょう。

### <無関心>

顧客の初期段階における強い抵抗を無関心と呼んでいます。顧客の無関心の反応は、概ね次のような態度で示されます。

### <無関心の態度>

- ・「今のままで充分。」
- ・「無理して借金まですることはない。」
- ・「考えるのも煩わしいよ。」
- ・「別に用事はないよ。」
- ・「主人は何も考えていないと思いますよ。」
- ・「特に興味がないから。」
- ・「今は忙しいから、今度にして。」
- ・「うちとは関係ない話ですから。」
- ・「今は何も困っていないから。」
- ・「用事がある時は、こちらから連絡しますよ。」
- ・「今は考えていないから。」

- ・「結構です。」「用はない。」
- ・「他でもう取り引きしてるから。」
- ・「いくら来ても考えるつもりはない。」
- ・「はっきり言っとかないと悪いから言っておきます。うちには買いません。」
- ・「何も考えていない時に来ても迷惑なだけ。」
- ・「資料なんかいない。」「名刺なんかいらん。」
- ・「これから掃除するところです。出て行って。」
- ・営業マンの顔を見ただけで、無言で玄関を閉める。
- ・インターホンで挨拶しても、出てこない。いきなり、玄関を閉められる。

### <無関心克服の方法>

このような顧客の無関心の態度に直面してもあなたはもう、ひるむことはありません。これまで学習した方法を実践すれば、この無関心を克服することは容易です。下記に、これまでに学習した（アルファヴォイス倶楽部10月号、12月号）無関心克服の方法を挙げておきますので、お忘れの方は、再度、学習して下さい。

#### **面談直前の心の準備**

顧客との面談の直前は大切な時間です。それまでの訪問結果が、例えあなたの期待するものでなくても、意気消沈しないことです。顧客への訪問は、いつも新鮮な気持ちで望むことです。肯定的な意識により、今度の訪問は成功の確率が高くなります。

#### **笑顔と第一声に自信の響き**

顧客への第一印象は、可能な限り明るく振る舞いましょう。ジメジメした暗い印象は、顧客を嫌な気にさせます。特に挨拶は明快な発音で明るく大きな声でしましょう。

#### **簡単な自己紹介と会社紹介**

顧客へ自分の名前と社名を記憶してもらうつもりで、はっきり述べましょう。

#### **顧客の名前の確認**

顧客の名前を確認しましょう。確認することにより、顧客から肯定的な答えが返ってきます。顧客は肯定的に対応できるようになります。

#### **訪問目的の伝達**

顧客は営業マンの訪問の意図が明確にならないと、恐れを感じる場合があります。

### **リピートの活用**

顧客の無関心の反応をリピートにより、共感することです。この行為により、顧客は自分の反応を営業マンが理解していると感じ安心します。

### **フリー質問の活用**

顧客の無関心に対し、「といたしますと」と確認することにより、無関心の理由を明確にできます。

### **賞賛のスキルを活用する**

「誉める」ことにより、顧客との関係をより密接にすることができます。

それでは、今回も3つの事例にそって、さらに「賞賛」により無関心を克服する方法を事例に基づいて学習しましょう。

### **<会話事例6>**

顧客：どちら様ですか。

営業：はい、地震や火事は注意すれば、防げるというものではありません。そこで私どもでは地震や火事に強い木造住宅を佐々木一郎様にご提案するためにお伺いしました。

顧客：いやあ、うちはこの家を建替えるつもりはないですよ。（無関心）

営業：それは申し訳ございません。今のところは建替えの必要はないということですね。（リピート）

顧客：うん、そうですよ。（イエスメッセージ）

営業：ところで、先ほどから感じていたのですが、とても素敵なお庭ですね。立派ですよ。毎日のお手入れが大変でしょうね。どうして、こんなにいいお庭ができるんですか。

顧客：私が毎日、庭の手入れをやってるんですよ。

営業：ご主人様自身でやられているんですね。それは素晴らしい。

顧客：うん。庭の手入れというのは……。

営業：それは勉強になります。

## <解説>

### ・顧客の得意話を引き出す

顧客の無関心を克服する要点の一つは、顧客に多く話しをさせるようにしむけることです。顧客は自分の興味のある事、得意なこと、自慢できることについては、比較的饒舌になるものです。このような人間の行動パターンを理解できれば、あなたは、賞賛から、顧客の得意話や、自慢話を引き出すことができます。下記は顧客から得意話を引き出すための手順です。

#### 賞賛の切り口

「ところで（雰囲気を変える接続詞）、先ほどから感じていたんですが……」

#### 賞賛の対象（事実）

「とても素敵なお庭ですね。」

#### 肯定的感情

「立派ですよね。」

#### 賞賛の理由をフリー質問で確認

「どうして、こんなにいいお庭ができるんですか。」

#### 顧客の得意話

「私が毎日、庭の手入れをやってるんですよ。庭の手入れというのは…。」

リピート＋賞賛＋「勉強になりました」

顧客から得意話を引き出すことができれば、その直後にその得意話にかからめた話題を載せて礼状をお送りしましょう。顧客のあなたに対する印象はさらに好意的に深まるでしょう。

## <会話事例7>

顧客：どちら様ですか。

営業：はい、地震や火事は注意すれば、防げるというものではありません。そこで私もでは地震や火事に強い木造住宅を佐々木一郎様にご提案するためにお伺いしました。

顧客：いやあ、うちはこの家を建替えるつもりはないですよ。（無関心）

営業：それは申し訳ございません。今のところは建替えの必要はないということですね。（リピート）

顧客：うん、そうですよ。（イエスメッセージ）

営業：ところで、奥様のところのお子様は明るく活発で、礼儀正しいと聞いています。（第三者による賞賛）評判ですね。どのようにしつけをされてるんですか。私にも子供がいるんですが、言うこときかなくて。よろしければ、私自身の勉強のために教えて頂けませんか。

顧客：特にたいしたことはやってません。ただ……。

営業：といたしますと。

顧客：ええ。子供の教育というのは、母親と父親が協力して行うものなのですね……。

営業：それは勉強になります。

#### <解説>

##### ・第三者による賞賛

顧客から得意話、自慢話を引き出すためには、事前に顧客を賞賛できる話題を準備しておくことです。「　　さんから、お伺いしたのですが。」という切り口で、顧客を賞賛することができます。これを第三者による賞賛と呼んでいます。自分から顧客を賞賛することが気恥ずかしいことがあります。この方法を使うと自然に顧客を賞賛することができます。」

#### <会話事例8>

営業：今日は、お忙しいところ、申し訳ございません。私どもの会社は住宅建築を専門にしています株式会社ユニティーです。この度、この地域の担当になりましたので、ご挨拶に参りました。ご主人様ですよ。お名前は、佐々木一郎様ですよ。  
(名前の確認)

顧客：ええ。

営業：住所は、寺町2丁目5番地でよろしいですか。(住所の確認)

顧客：ええ。

営業：ここは、本当にいいところですね。

顧客：そうかね。

営業：地震や火事は注意すれば、防げるというものではありません。そこで私どもでは地震や火事に強い木造住宅を佐々木一郎様にご提案するためにお伺いしました。

顧客：いやあ、うちはこの家を建替えるつもりはないですよ。(無関心)

営業：それは申し訳ございません。今のところは建替えの必要はないということですね。  
(リピート)

顧客：うん、そうですよ。(イエスメッセージ)

営業：ところで、ご家族は6人様ですよ。

顧客：そうだよ。

営業：お父様、お母様、ご主人、奥様、お子様お二人ですよ。

顧客：うん。

営業：農業をなさっているようですが、沢山なさってるんでしょうね。

顧客：いいや、たいしたことないよ。

営業：ご家族皆さんでなさっているんですか。(仕事の内容)

顧客：いいや、私はサラリーマンだよ。  
営業：それは、大変ですね。  
営業：ご主人、失礼ですが、40代ぐらいですか。  
顧客：もう、45だよ。  
営業：それでしたら、もうお偉いさんになってるんでしょうね。  
顧客：いやいや、山口商事の課長だよ。（勤務先）  
営業：それは、いい会社にお勤めですね。  
顧客：たいしたことないよ。  
営業：いえいえ。ところで、こちらのお住いは建築されて20年ぐらいですか。  
顧客：いや。もう、30年以上だよ。

#### <解説>

##### ・顧客が応答しやすい質問

顧客の無関心の克服は、顧客に話をさせることです。そのために質問は有効な手段なのです。ところが、顧客が無関心だと質問しても答えないことがよくあります。その要因は営業マンの質問の仕方に問題があるのです。顧客に答え易い質問をしていないのです。それでは、顧客が答え易い質問の内容とはどのようなものでしょうか。それは、上記の会話事例を読めば一目瞭然でしょう。顧客が答え易い質問は、顧客にイエスを言わせる質問なのです。そこで、顧客の名前、住所、家族構成を予め確認し、その内容を顧客に質問すれば、顧客は必ずイエスを発することになるでしょう。また、ここでは、顧客の生活状況を把握するために顧客に質問しています。そこから顧客の住いに対するニーズについて話題を引き出そうとしていることもわかりでしょう。

以上

## 「東南アジア事業部 活動報告書 4」

前回（12月号）に引き続き、今回もAVC東京から中国に出向中の、私、山下倫二が中国で体験しました事柄を報告致します。

場所は中国大陸南西部の雲南省の省都、人口が約400万人の昆明市です。昆明市は、標高1800mの高原都市なのですが、夏は30 を超えることはなく、冬は10 より下がることもないという、緯度は沖縄よりも南にある、一年中を通して暖かい所です。別名、春市（春の町）と言われているほど過ごしやすい所で、中国の中でも六大観光都市と言われております。今年の2月より日本（大阪）から直行便が飛ぶことになり、そのため町のあちらこちらで沢山の観光客が見られるようになりました。

その昆明市に今回、私と大田が訪れた目的は、昨年9月に野村が視察にて昆明市を訪れた折りに現地政府高官の方が日本との貿易に意欲的であり、また野村の友人である現地デパートのオーナーの方から日本の商品の購入・販売、そして販売員教育などの依頼があった為、それらの仕事の内容を具体化する事です。

昆明市では、日本の商品がまだ少なく、特に家庭用電化製品においては価格がとても高く、一般の人々にとってはとても手の届かない物です。日本からの商品は、一度、上海・広州に入り、そこから昆明市に入るため、中間コストがかかりそれに依りて価格も高くなってしまいます。そのような状況の中、日本からの直行便が飛ぶことになり、日本の商品を提供して欲しいとの依頼でした。それに依りて昆明市の人材教育と生活レベルの向上を図り、今こそ波に乗りたいという意図があるようでした。

そこで面白い体験をしたのですが、仕事の話も終わった頃、現地政府の方に『昆明に来たからには、観光をしていって下さい』と言われ、お互いプライベートとして出発、町中を案内されました。そこで、まず驚いたのは高速道路の料金所を通る時、全く料金を払わないことでした。中国では、政府・軍・警察の車はナンバーを見ればすぐ分かるようになっており、それらの車はどこであろうと料金を払う必要がないことは、以前に聞いたことがあり知ってはいましたが、なぜ料金所等で何の合図も出していないのに素通りできるのか、気になって尋ねてみました。すると中国では国家がとても強く、特に軍関係は巨大な力を持っているので、彼は自分の力を使って軍のナンバーを取り、自分の車に付けたそうです。そして、その後『野村さんが車を購入したら、軍のナンバープレートをプレゼントしますよ。』と言われたことには本当に驚きました。

その日、観光地の所々で渋滞があり、それを避けるため、我々の車は反対車線を走行したり、かなりひどい運転をしていました。しかし、警察がその場においても注意をするどころか、敬礼をするのです。

私自身、今回の体験で中国という国は、未だに政府・軍・警察などの国家権力が巨大な力を持っており、いかに彼らと強力なパイプを持っているかで、中国のビジネスの成功が左右するのだと改めて痛感致しました。

簡単なことではありませんが、ビジネスにおいてもプライベートにおいても日本流のやり方と中国流のやり方をうまくマッチさせながら、もっと多方面に人間関係を作っていきたいと思っております。中国での成功は上手なパイプ作りからだと言えるでしょう。

以上

## 「アルファヴォイスコンサルティング公開講座のご案内」

下記の通り、公開講座を予定しております。是非、受講されることをお勧め致します。

### 【日 程】

- 1998年3月5日(木) 『建設業が住宅事業で成功するための3つの秘策』
- 4月15日(水) 『必ず集まる探客・集客の具体的方法』
- 5月19日(火) 『どこまでできて商品化(商品化のチェックポイント)(仮)』
- 6月3～5日(水)～(金)  
『第7回 SCS(セールス・コミュニケーション・スキル)研修』
- 7月17日(金) 『建設業におけるOA化とは(仮)』

1月号でもご案内させて頂きましたが、上記の通り日程・テーマが変更になりました。

### 【場 所】

渋谷F<sup>o</sup>R<sup>u</sup>M<sup>8</sup> (渋谷駅下車徒歩7分)

〒151-0043 東京都渋谷区道玄坂2-10-7 新大宗ビル

TEL: 03-3780-0008

### 【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

〒151-0073 東京都渋谷区笹塚3-37-1 第一花井ビル5階

TEL: 03-5371-3200 FAX: 03-5371-8253 (担当: 菊地、白土)

\*詳しくは、別途ご案内をお送りさせていただきます。

以上